

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

ANDRÉIA SCHMITZ

**RESPONSABILIDADE SOCIAL E QUALIDADE DE VIDA:
CONSIDERAÇÕES SOBRE O SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESAS**

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO
EM: 03/07/07


Coordenadoria de TCC
Depto Serviço Social / CSE / UFSC

Florianópolis
2007

ANDRÉIA SCHMITZ

**RESPONSABILIDADE SOCIAL E QUALIDADE DE VIDA:
CONSIDERAÇÕES SOBRE O SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Departamento de Serviço Social da Universidade
Federal de Santa Catarina como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profª. Dra. Vera Herweg Westphal

FLORIANÓPOLIS - SC
2007/1

ANDRÉIA SCHMITZ

**RESPONSABILIDADE SOCIAL E QUALIDADE DE VIDA:
CONSIDERAÇÕES SOBRE O SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESAS**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, do Departamento de Serviço Social, do Centro Sócio Econômico, da Universidade Federal de Santa Catarina

03 de Agosto de 2007.

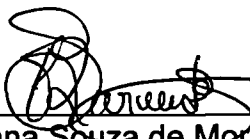
Banca Examinadora:



Profª. Dra. Vera Herweg Westphal
Professora do Departamento de Serviço Social - UFSC
Orientadora



Assistente Social Dra. Claudia Voigt Espíndola
Primeira Examinadora



Profª. Dra. Rosana Souza de Moraes Sarmento
Segunda Examinadora

Várias foram às vezes que o desânimo chegou
e a tristeza pediu espaço.

Foi nos seus braços que encontrei forças e
apoio para continuar.

Várias foram às vezes que este sonho não
tinha mais sentido.

Foi através da sua sabedoria, garra e
perseverança que o sonho tornou-se realidade.

Você sempre esteve disponível.

Você sempre foi paciente.

Você sempre me ouviu na hora certa.

Você sempre falou as palavras certas.

É por isso e muito mais...que...

Dedico esta monografia ao meu grande amor
e eterno companheiro

Edcel da Rosa.

AGRADECIMENTOS

Agradecimentos...são tantos...e para várias pessoas.

Iniciarei agradecendo os meus pais Vilmar e Ilza, por todo
Amor que vocês me ofereceram na vida.

Agradeço a você meu pai o caminho do bem, da honestidade
e da compaixão com meu próximo. Seus ensinamentos não
me foram falados, apreendi-os com você em silêncio através
do seu exemplo, e os levarei por toda minha vida.

Agradeço a você minha mãe o caminho do amor incondicional
que só mãe consegue ter, agradeço pela sua alegria e pelos
seus braços abertos todas as vezes que precisei.

Agradeço a você meu grande irmão André. Você é, e sempre
será meu grande Amigo. Sei que posso contar com você
sempre que precisar, obrigada por sua luz na minha vida.

Beijos a doce Lizi.

Agradeço a você Zélio e Valmira por todo carinho, confiança e
amor com o qual vocês me receberam em sua família.

Agradeço a professora Vera por ser minha orientadora e por
ter acreditado e apoiado à realização deste trabalho.

Agradeço a você minha linda Sofia, razão deste sonho
acontecer. Seu sorriso, sua felicidade, sua
infância...preenchem minha vida.

Agradeço a você meu bom Deus a oportunidade de conviver
entre todas estas pessoas e outras mais... que tornam minha
vida grandiosa e feliz.

Muito obrigada!

É melhor tentar e falhar,
que preocupar-se e ver a vida passar;
é melhor tentar, ainda que em vão,
que sentar-se fazendo nada até o final.

Eu prefiro na chuva caminhar,
que em dias tristes em casa me esconder.

Prefiro ser feliz, embora louco,
que em conformidade viver...

Martin Luther King

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem como tema de estudo a análise sobre a atuação do Serviço Social nas empresas. Seu objetivo consiste em realizar uma investigação sobre o processo de trabalho do Serviço Social inserido nas empresas de economia privada de Santa Catarina após 1990. Ainda, objetivar o conhecimento e a reflexão acerca da prática, área de intervenção e atividades desenvolvidas pelos assistentes sociais nas empresas. Em relação à metodologia utilizada para realização do presente estudo, esta tem como base a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental dos TCCs realizados pelo Serviço Social entre os anos de 1994 a 2006. Observamos que as mudanças ocorridas no mundo do trabalho além de transformar a prática profissional do assistente social, proporcionaram-lhe também novas requisições e perspectivas de atuação.

Palavras-chave: Serviço Social - Responsabilidade Social - Qualidade de Vida no Trabalho.

Zusammenfassung

Diese Abschlussarbeit thematisiert die Profession Sozialarbeit innerhalb von Privatbetriebe. Das Ziel dieser Arbeit ist die Analyse des Arbeitsprozesses der Sozialarbeit innerhalb von privaten Unternehmen in Bundesland Santa Catarina nach 1990. Die Analyse beruht auf die Praxis der Sozialarbeiter von Privatbetriebe mit einem forschenden Blick auf ihren entwickelten Projekte und Aktivitäten. Der erwähnte Methodenweg betrifft eine Literaturrecherche und eine Dokumentenforschung von Sozialarbeitabschlussarbeiten zwischen den Jahren 1994 und 2006, die die Praxis als Thema hatten. Es wurde festgestellt, dass die Veränderungen der Arbeitswelt haben die Praxis der Sozialarbeiter substantziell beeinflusst und haben neue Inhalte der Profession gefordert.

Schlüsselwörter: Sozialarbeit in Privatbetriebe – Soziale Verantwortung - Lebensqualität in der Arbeit – Praxis.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AA 1000	ACCOUNTABILITY 1000
CLT	CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS TRABALHISTA
IBASE	INSTITUTO BRASILEIRO DE ANÁLISES SOCIAIS ECONÔMICAS
ISO	INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION
ISO 9000	INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION 9000
ISO 14000	INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION 14000
OIT	ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO
QVT	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
SA 8000	SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000
RH	RECURSOS HUMANOS
TCC	TRABALHO CONCLUSÃO CURSO

SUMÁRIO

Resumo	VII
Zusammenfassung	VIII
Listas de abreviaturas e siglas.....	IV

INTRODUÇÃO.....	11
------------------------	-----------

1. SERVIÇO SOCIAL: RESGATE HISTÓRICO	13
---	-----------

1.1	RESGATANDO AS ORIGENS DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL	13
1.1.1.	<i>Estado e Legislação Social</i>	15
1.1.2.	<i>Ação Social da Igreja Católica</i>	18
1.2	SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA	21
1.2.1.	<i>Décadas de 30,40 e 50</i>	21
1.2.2	<i>Anos 60 e 70</i>	24
1.2.3.	<i>Anos 80</i>	30
1.2.4	<i>Anos 90 e a Reestruturação Produtiva</i>	34

2. RESPONSABILIDADE SOCIAL E QUALIDADE DE VIDA: A AÇÃO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL	39
--	-----------

2.1	ESCLARECENDO A REALIZAÇÃO PESQUISA	39
2.2	RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	43
2.2.1	<i>Responsabilidade Social: especificidade do Serviço Social</i>	47
2.3	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	51
2.3.1	<i>Qualidade de Vida no Trabalho: especificidade do Serviço Social</i> ...	54

CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58
----------------------------------	-----------

REFERÊNCIAS	61
--------------------------	-----------

INTRODUÇÃO

A discussão sobre o processo de trabalho do Serviço Social tem sido reiterado nas últimas décadas, todavia no que diz respeito a sua atuação em empresas há muito ainda a ser investigado e analisado.

No Brasil, na década de 1990, com a efetivação da (re)estruturação do trabalho nas organizações modernas, sendo esta com o uso intensivo de novas tecnologias de base micro-eletrônica e de gestão, houve um novo desenvolvimento e redimensionamento das relações humanas nas empresas. Com as mudanças implantadas nestas, acirra-se a crescente problemática do trabalho e das relações sociais de produção, implicando em crescentes processos de aumento do desemprego e da exclusão social. Neste contexto, o Serviço Social passa a ser requisitado pelas empresas com intuito de detectar, mediar e intervir nas problemáticas decorrentes da relação capital e trabalho, como já o vinha fazendo em décadas anteriores, todavia, com novas roupagens.

Portanto, analisar e discutir sobre o processo de trabalho do Serviço Social em empresas, oportuniza conhecer e compreender a importância e a contribuição deste profissional frente à nova realidade econômica vivenciada a partir da reestruturação produtiva.

A proposta deste estudo é realizar uma análise sobre a atuação e o fazer do Serviço Social inserido nas empresas de economia privada de Santa Catarina após 1990. Ainda, objetiva o conhecimento e a reflexão acerca das áreas de intervenção e atividades desenvolvidas pelos assistentes sociais nas empresas.

Como procedimento de investigação utilizamos a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental dos TCCs realizados pelo Serviço Social entre os anos de 1994 a 2006. Destes optamos por selecionar apenas os trabalhos que tematizaram e apresentaram o fazer profissional do assistente social em empresas privadas. Após esta sistematização, verificou-se que as temáticas de maior abordagem quantitativa foram: Serviço Social e Responsabilidade Social, e Serviço Social e Qualidade de Vida no Trabalho.

Neste trabalho utilizamos como técnica de estudo a análise de conteúdo. Para tal nos apoiamos em Richardson, que a define como “uma técnica de investigação que objetiva a descrição sistemática do conteúdo. Esse tipo de pesquisa é utilizado para compreender e analisar os temas a serem pesquisados, e ainda, para o aprofundamento das características centrais destes, explorando as informações mais relevantes dos mesmos” (1999, p.224).

Propomos desta forma, analisar a prática do Serviço Social no que diz respeito à Responsabilidade Social e Qualidade de Vida no Trabalho. Diante disto, optamos por dividir este trabalho em dois capítulos.

No primeiro capítulo realizaremos um resgate histórico do Serviço Social no contexto brasileiro, identificando e analisando a influência do Estado e da Igreja Católica neste processo. Posteriormente, neste mesmo capítulo abordaremos o Serviço Social e sua atuação em empresas desde a década de 1930 até atualidade.

No segundo capítulo enfatizaremos as temáticas Responsabilidade Social e Qualidade de Vida no Trabalho junto ao processo de trabalho do Serviço Social nas empresas. Neste capítulo apresentaremos os dados levantados e sistematizados de nossa pesquisa.

Ao final deste trabalho, tecemos as considerações finais sobre a atuação e a prática do Serviço Social em empresas, e sobre a participação deste profissional junto às ações de Responsabilidade Social e Qualidade de Vida no Trabalho.

1. O Serviço Social – Resgate Histórico

1.1 Resgatando as origens do Serviço Social no Brasil.

O surgimento do Serviço Social no Brasil a partir da década 1930, com a implantação das Escolas de Serviço Social, foi concomitante e em partes decorrente, dos acontecimentos vivenciados pela sociedade brasileira, nas áreas políticas, econômicas, sociais e religiosas.

Na década de 1920 a história econômica brasileira passava por transformações, ou seja, do sistema agrário para sistema o industrial, este último tornando-se preponderante após a Segunda Guerra Mundial. Neste período ocorre intenso processo migratório do meio rural para as áreas urbanas, impulsionado pela nova forma de trabalho de caráter industrial e de relações trabalhistas.

Diante do intenso contexto de organização fabril, a questão do operariado surge com, nova configuração decorrente da relação capital-trabalho, impulsionada pelo desenvolvimento capitalista de produção. Consolida-se a questão social. Neste sentido:

(...) a questão social foi um dos resultados do desenvolvimento do capitalismo nacional e ganha importância por volta de 1920, quando se transforma em problema social, isto é, indica desequilíbrio de natureza estrutural. A questão vai definir um dos elementos da crise social, desencadeada na década dos vinte, crise que, aliás, esteve presente em todo o sistema capitalista – pois é o problema das relações entre o trabalho e o capital. (NAGLE, 1974 *apud* LIMA, 1983, p.16)

Frente ao agravamento da questão social, decorrente então, a partir do processo de intensa industrialização, o Serviço Social surge para profissionalizar e dispor de aparatos técnicos para as ações sociais em resposta às questões emergentes da época.

Ainda, vale destacar que em relação à questão social, Iamamoto analisa esta como sendo o conjunto das expressões das desigualdades vividas pela sociedade capitalista.

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu conhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação no cotidiano da vida social da contradição entre o proletariado e a burguesia . (IAMAMOTO, 1983, p.77)

A mesma autora comenta que “os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões cotidianas, tais como os indivíduos às experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência pública, etc”. (2000, p.28)

Para melhor entendimento e clareza sobre o papel do assistente social na empresa consideramos importante abordar a influência do Estado e da Igreja no contexto histórico do surgimento do Serviço Social no Brasil.

1.1.1 Estado e Legislação Social.

As primeiras escolas de Serviço Social instalaram-se no Brasil a partir da década de 1930, porém a necessidade das mesmas teve seu início na década de 1920, quando houve a transição do modelo econômico agro-exportador para o modelo industrial, onde juntamente com estas mudanças vários problemas sociais emergiram.

O intenso processo de industrialização no Brasil se deu após Segunda Guerra Mundial, quando o Brasil vivenciou intenso momento de industrialização, o qual alterou acentuadamente a estrutura de sua economia. Porém, as duas décadas as quais antecederam este evento, já enfrentavam os problemas advindos desta nova estrutura econômica. O processo migratório após abolição da escravidão, as mudanças do estilo de vida rural para o urbano industrial e a entrada de imigrantes no país tornaram-se aspectos relevantes para a implantação do Serviço Social.

É necessário ressaltar a importância do papel migratório e sua influência no plano social, caracterizado nas alterações no mercado de trabalho e nas relações trabalhistas, onde geralmente estes imigrantes, originários dos países onde o processo industrial estava mais avançado, eram já mais politizados, e com isto atuavam nas organizações sindicais.

Assim, os processos de industrialização, urbanização e imigração a partir da década de 1920, ocasionaram ao país um novo contexto econômico, político e social, os quais geraram novas relações entre o capital e trabalho, e em decorrência deste processo, o surgimento da classe operária brasileira.

A situação do operariado neste período era deplorável. Sobre este assunto Iamamoto e Carvalho (1982, p.129) expõem que estes viviam e trabalhavam em ambientes insalubres e degradantes, a remuneração era ínfima, não cobrindo a própria subsistência. Destituídos de qualquer benefício ou proteção regulados por lei, o operariado estava sujeito ao autoritarismo paternalista exercido pelos mestres e patrões. Diante de tais condições de trabalho e existência o operariado passa a

organizar-se de forma reivindicatória, principalmente através de constantes greves e manifestações.

O desdobramento da questão social é também a questão da formação da classe operária e de sua entrada no cenário político, da necessidade de seu reconhecimento pelo Estado e, portanto, da implementação de políticas que de alguma forma levem em consideração seus interesses. (IAMAMOTO; CARVALHO, 1982, p.126)

Segundo Carvalho (1980, p.45), já existiam algumas tentativas de legislações sobre a questão operária anteriores a década de 20, os quais citam-se os decretos de 1891, 1911, 1917 que legislavam sobre a situação sanitária das indústrias, o trabalho dos menores e das mulheres.

Iamamoto e Carvalho (1982, p.131) explicam que, a partir de 1919, com o fortalecimento do movimento operário, implementou-se a primeira medida de legislação social, onde esta viria a responsabilizar as empresas industriais pela ocorrência dos acidentes de trabalho. Outra legislação referente à questão trabalhista datado da década de 1920 é a Lei Eloy Chaves de 1923, através da qual criaram-se as Caixas de Aposentadorias e Pensões. Inicialmente estas eram direcionadas aos operários do setor ferroviário e após 1926 estenderam-se as empresas marítimas e portuárias.

De acordo com Lima (1983) em 1926, no governo de Arthur Bernardes, reformula-se a então vigente Constituição de 1891, a qual preconizava a não intervenção do Estado nas questões do mercado de trabalho. Com a reformulação, a Constituição de 1926 passa a legislar sobre as questões referentes ao trabalho, e por conseguinte, regulamentando suas relações no interior das fábricas. Neste mesmo ano surge a Lei de Férias, e no ano seguinte 1927, o Código de Menores. Estas leis encontraram forte resistência patronal para suas efetivações.

Diante da Revolução de 1930 e sob o governo de Getúlio Vargas iniciou-se nova era política no Brasil. Através do decreto nº 19.433 de 26 de novembro de 1930, o então presidente cria o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, ao qual seria designados, o estudo e despacho relativo a todos os assuntos relacionados ao trabalho na indústria e comércio. Sobre o assunto Lima (1983, p.17) nos diz que “com isto a questão social passou a ser considerado não mais um caso de polícia e,

sim, da responsabilidade de um órgão oficial incumbido de cuidar dos direitos e interesses dos trabalhadores”.

A partir da criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, outras leis foram decretadas, como por exemplo a Lei dos Dois Terços, que legislava sobre a obrigatoriedade da empresa de possuir em seu quadro de pessoal dois terços de trabalhadores brasileiros natos, regulando assim a contratação de imigrantes estrangeiros, e a Lei Sindical de 1931, que estipularia sindicato único para cada categoria de trabalhadores, com a participação em seu quadro de dois terços de brasileiros.

Na leitura realizada acerca destas leis, observa-se que os imigrantes estrangeiros eram vistos pelo Estado como principais líderes dos movimentos reivindicatórios, daí a necessidade de “limitar” suas ações através de legislações.

No decorrer do ano de 1931 o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio enviou várias propostas ao Presidente da República. Estas solicitavam a criação da Carteira de Trabalho, das Comissões de Arbitramento, das Convenções Coletivas de Trabalho, das Juntas de Conciliação, da definição e regulamentação do horário de trabalho das mulheres e crianças.

Em Constituição aprovada no ano de 1934, incorporaram-se estas temáticas e outros direitos sociais e trabalhistas referentes ao operariado. São introduzidos a proteção social do trabalho através do salário mínimo, a jornada de trabalho de oito horas, o repouso semanal, a licença e férias remuneradas, a proibição do trabalho de menores de 14 anos, a indenização por dispensa sem justa causa, a assistência a enfermidades e a pluralidade sindical.

Durante o Estado Novo outras legislações relacionadas à questão do trabalho foram concedidas. Criou-se o imposto sindical como suporte financeiro para os sindicatos, o SAPS – Serviço de Alimentação e Previdência Social, o qual possibilitaria ao operariado comprar alimentos a preços mais acessíveis, e principalmente a criação da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho, a qual reuniria todos os decretos-leis relativos a classe operária.

O Serviço Social no Brasil surge no momento de intensa transição econômica, de caráter agrário e aguçado controle oligárquico, para a economia industrial de com novas configurações entre capital e trabalho.

Em resposta as decorrências das questões sociais emergentes deste período, em especial a questão operária, surgem legislações governamentais específicas, onde o governo garante a intervenção da Igreja nos assuntos sociais. Esta abertura segundo Lima (1983, p.23) vem abrir campo para a institucionalização do Serviço Social no Brasil a partir de 1930.

1.1.2 A Ação Social da Igreja Católica.

Na década de 1930, a Igreja Católica passava por processos intensos de transformações, as quais ocorriam desde a Constituição de 1891, decorrentes da separação da Igreja com o Estado.

Desde períodos anteriores a década de 1930, a Igreja não se preocupava intensamente com problemas de ordem social, pois sua atenção estava voltada ao combate de outras religiões como os maçons, protestantismo e o espiritismo. Porém, como cita Lima (1983, p.24) nem todos os membros da Igreja concordaram com esta indiferença social perante os problemas do operariado, pois este comportamento ia contra os princípios ensinados e alertados desde 1891 pela Encíclica Rerum Novarum do Papa Leão XIII, já que esta alertava os cristãos para as injustiças sociais e exploração para com os operários da época.

Como a Igreja havia se afastado dos problemas sociais, com os avanços das idéias socialistas, e do número insuficiente de clero, o catolicismo veio a perder um significativo número de fiéis. Contrapondo a estas ocorrências a Igreja cria a Ação Católica, que segundo Lima (1983, p.33) "(...) era um movimento de colaboração dos leigos no apostolado da Igreja, visando desenvolver sua missão de evangelização".

A aprovação dos Estatutos da Ação Católica brasileira foi divulgado em 1935 em todas as dioceses. Neste período já funcionava a Juventude Operária Católica, a qual tinha suas ações voltadas ao operariado católico e aos jovens, sendo que estes eram recrutados com objetivo de exercerem ações sociais junto aos trabalhadores. A Ação Católica, segundo Lima (1983), tinha como preceitos divulgar e defender os princípios da Doutrina Social da Igreja, atuando na política e no social em instituições particulares ou do governo. Neste contexto a Ação Social Católica teve importante influência para a introdução do Serviço Social no Brasil.

A Ação Social Católica proporcionava encontros entre os vários movimentos católicos do país. Estes encontros eram conhecidos como Semanas Sociais e tinham como objetivo possibilitar reuniões entre os participantes dos movimentos existentes, a fim de rever, programar e analisar as atividades desenvolvidas pelos mesmos, além de oferecerem formação baseada na Doutrina Social Católica com vistas à difusão da cultura católica. De acordo com Lima (1983), os encontros eram subsidiados, a princípio pelas autoridades do clero, e após 1930, o Estado aprova a ação da Igreja, tendo como argumento a evolução social do povo.

Em 1932, a cidade de São Paulo, diante dos problemas sócio-econômicos e políticos, do intenso pólo industrial, dos movimentos operários, da diversidade religiosa contrária aos princípios cristãos, foi escolhida para sediar o curso de Iniciação a Ação Social. Para ministrar a parte alusiva ao Serviço Social foi convidada a Professora Mlle Loneux da Escola Católica de Serviço Social de Bruxelas, pois esta se dedicava à ação social operária. Ao término deste curso nomeou-se uma comissão para estudar e organizar um plano de ação social com o objetivo de atender o bem-estar da sociedade. (LIMA, 1983, p. 41)

Diante desta proposta, nasceu o CEAS – Centro de Estudo e Ação Social de São Paulo em 1936, sendo a primeira Escola de Serviço Social do Brasil. De acordo com Lima (1983, p.41), “o Centro de Estudos e Ação Social, nos primórdios, preocupou-se com duas atividades paralelas – estudo e ação – aproveitando a oportunidade oferecida pelas instituições de assistência de serviços prestados principalmente ao operariado”.

Em 1932, foram enviados para Bruxelas duas jovens que pertenciam ao CEAS, com a finalidade de realizarem o Curso de Serviço Social, as quais após regressarem no ano de 1936, deram início a Escola de Serviço Social de São Paulo¹, absorvendo quase por completo as atividades desenvolvidas pelo Centro. A formação das alunas baseava-se na Doutrina Social da Igreja, em defesa da justiça social, da solidariedade e caridade cristã. Através desta concepção o Serviço Social atuava nos diversos segmentos constituintes da sociedade: família, escola, trabalho e outros. No ano de 1937 fundou-se a segunda Escola de Serviço Social no Brasil, na cidade do Rio de Janeiro, através das religiosas da Congregação de Maria.

Inicialmente foi criado o Instituto de Educação Familiar e Social, o qual era formado por duas escolas distintas cujo ensino baseavam-se na Doutrina Social da Igreja. O Instituto era formado pela Escola de Serviço Social e pela Escola de Educação Familiar. Após a inauguração dessas duas escolas de serviço social no Rio e em São Paulo outras surgiram dentro do mesmo processo de formação religiosa.

¹ Atualmente a Escola de Serviço Social está vinculada a PUC – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

1.2 Serviço Social na Empresa

1.2.1. Décadas 30, 40 e 50

Ao resgatarmos a origem do Serviço Social no Brasil através das literaturas analisadas, observou-se um vínculo direto entre o surgimento do operariado e a implantação do serviço social no país. Porém, é importante ressaltarmos que este, apesar de ter surgido paralelamente ao processo industrial, não significa que tenha sido oferecido para atender diretamente o operariado, mas sim, sua atividade era destinada a amenizar os problemas gerados por este processo.

O Serviço Social se gesta e se desenvolve como profissão reconhecida na divisão social do trabalho, tendo por pano de fundo o desenvolvimento capitalista industrial e a expansão urbana, processos esses aqui apreendidos sob o ângulo das novas classes emergentes [...] e das modificações verificadas na composição dos grupos e frações de classes que compartilham o poder de Estado em conjunturas históricas específicas. É nesse contexto, em que se afirma a hegemonia do capital industrial e financeiro, que emerge sob novas formas da chamada "questão social". (IAMAMOTO, 2000, p.77)

Com relação à formação das primeiras alunas de Serviço Social, percebe-se certa diferença entre a formação da Escola de São Paulo e do Rio de Janeiro. Diante da realidade de São Paulo, Lima (1983, p.60) relata que "dois problemas constituíam o objeto de preocupação na formação dos assistentes sociais: operário e a família". Desta forma, o currículo da Escola de São Paulo, além de abordar temas básicos como família, sociedade e a questão do menor, também abordava as disciplinas relacionadas ao trabalho: direito do trabalho, direito público, legislação do trabalho, administração e escritório, código penal e outros. Já na Escola de Serviço Social do Rio de Janeiro o currículo era mais voltado para o trabalho junto às famílias e para as questões da saúde.

A intervenção do Serviço Social na questão operária pode ser percebida desde a formação das primeiras profissionais e na inserção das mesmas em instituições particulares, estatais e entidades patronais.

Por volta da década de 40, o Serviço Social já atuava nas empresas indiretamente através da Previdência Social, dos Serviços Públicos Estatais e dos Centros Sociais, assistencialistas criados paternalisticamente pelos empregadores para assistir ao comerciante ou industrial. (CANOAS, 1982, p.70)

A inserção das assistentes sociais em instituições particulares vinculadas ao trabalho com operariado tem sua origem no ano de 1939 com a criação da Associação do Lar Proletário, o qual Lima (1983) explica ser o primeiro Serviço Social em instituição particular, tendo por finalidade oferecer proteção e apoio as famílias dos operários.

Segundo o relatório da Escola de Serviço Social de São Paulo (*apud* Lima, 1983, p.66) o ano de 1940 marca o início do trabalho do assistente social na indústria, a Companhia Nacional de Estamparia em Sorocaba, São Paulo. Sobre o assunto Canoas (1982, p.70) realiza a seguinte observação:

As ações desenvolvidas pelo Serviço Social em suas primeiras experiências na empresa, segundo Iamamoto e Carvalho (1982, p.196) estariam relacionadas com:

(...) a racionalização dos serviços assistenciais, ou na sua implantação, assim como em atividades de cooperativismo, ajuda mútua e organização de lares educativos. Paralelamente (...) nos encaminhamentos necessários a obtenção dos benefícios da legislação social junto aos órgãos de Previdência.

Menegasso comenta que a partir da 1940 surge uma nova Política Nacional a qual preconizaria:

(...) uma série de medidas assistenciais e educativas necessários a adequação da força de trabalho as indústrias em expansão, onde a inserção dos profissionais de serviço social nestas entidades patronais criariam ações mais organizadas e padronizadas para o proletariado. (1989, p.278)

No ano de 1945 houve a I Conferência das Classes Produtoras na cidade de Teresópolis, onde o empresariado reuniu-se para elaborar e debater a Carta da Paz Social, a qual continha temas relacionados as políticas sociais e trabalhistas, políticas de produção industrial e mineral, políticas de produção agrícola, elevação do nível de vida da população, assuntos sobre o Estado e a Ordem Econômica. Segundo Lacerda, a Carta da Paz Social:

“(...) preconizara dois princípios básicos do Serviço Social: a justiça social e a melhoria das condições de vida do trabalhador e de sua família. Em decorrência disso foram criados duas grandes entidades: o SESI na área industrial; SESC na área do comércio”. (apud Ramos, 1984, p.56)

Assim, em 1946 surge o SESI – Serviço Social da Indústria, o qual apoiado pela Confederação Nacional da Indústria, desenvolvia ações assistencialistas, oferecendo auxílio para melhores condições de habitação, alimentação e saúde do operariado. Iamamoto e Carvalho (1982, p.268) relatam que “será atribuído ao SESI estudar, planejar e executar medidas que contribuam para o bem-estar do trabalhador na indústria”.

Com o surgimento destes órgãos de atendimento ao operariado, pode-se constatar a necessidade da especialização do profissional de Serviço Social para uma área mais específica, de atendimento ao trabalhador no contexto empresarial.

Na década de 50 o governo nacionalista de Vargas foi sendo gradativamente substituído pelo governo desenvolvimentista de Juscelino Kubitscheck, com ênfase nas indústrias de bens de consumo duráveis, havendo também modernização e adoção de novas tecnologias e racionalização do trabalho (REY, 1993, p.17). Segundo Guimarães (1993, p.06) “o governo Kubitscheck acelerou de forma fantástica o desenvolvimento industrial brasileiro, através da adoção de uma política econômica intervencionista e associada ao capital estrangeiro”. Neste período houve uma grande intensificação do processo de industrialização, mas vivenciou-se paralelamente precário desenvolvimento social. Porém, foi a partir de 1960 que o Serviço Social em empresas desenvolve-se com maior intensidade no Brasil, assunto o qual será tema do próximo ponto.

1.2.2 Décadas 60 e 70

O início dos anos 60 no Brasil é marcado pelo Governo de João Goulart, cuja ênfase era a política nacional-desenvolvimentista. Segundo Rico (1982, p.43), foi a partir desta década que o Serviço Social de empresa desenvolveu-se no Brasil com grande rapidez, especialmente em São Paulo, intenso pólo industrial da época. A mesma autora esclarece o fato de serem as empresas brasileiras de origem européia, as primeiras a aceitarem a inserção dos profissionais das áreas de ciências humanas em seus quadros de profissionais. Com relação às indústrias de origem americana esta inserção se deu a partir de 1970, a medida em que se intensificava o processo de desenvolvimento industrial.

É importante ressaltar quais eram os objetivos das empresas ao contratarem estes profissionais. Sobre este assunto Rico (1985, p. 42) comenta que “o interesse por esses tipos de profissionais não era fundamentado primordialmente em motivos de bem-estar ao homem trabalhador. Ao contrário, procurava-se atendê-lo, fornecendo-lhe melhorias para que pudesse atingir os níveis de produção”.

Durante os anos de 1960 e 1970 foram criados grupos de estudos sobre o Serviço Social de Empresa. Neste sentido Canôas (1982, p.43) cita o Grupo GESSOT/ SP – Grupo de Estudos de Serviço Social do Trabalho, criado em 1969, com iniciativa do Ministério do Trabalho, através do Departamento Nacional de Segurança e Higiene do Trabalho. Sobre o mesmo assunto, Rey (1993, p.21) cita o Grupo GOSSE – Grupo Operacional de Serviço Social em Empresa - no Rio Grande do Sul. E Rico (1982, p.55) aborda sobre a atuação do Grupo Meta em São Paulo. Sobre o surgimento dos grupos de Serviço Social de empresa, Canôas expõem que:

(...) os grupos de estudo, e, principalmente os GESSOTs, podem servir como abertura para os profissionais que agem na empresa, possam rejeitar as “relações humanas” como instrumento ideológico da burguesia. E, engajarem-se na perspectiva da ação ideológica da classe trabalhadora. Isto é, intervir junto aos trabalhadores facilitando-lhes suas comunicações, estimulando a participação social e a gestão de suas vivências na empresa e na sociedade. (1982, p.73)

Estes grupos tinham por objetivos trocar experiências entre os profissionais do Serviço Social na Empresa, estudando, pesquisando e divulgando a importância da atuação dos mesmos na organização. No GESSOT (apud Canôas, 1982, p.60) o conteúdo temático debatido nos encontros destes grupos estavam relacionados com:

- a) Serviço Social do Trabalho: conceitos, objetivos, programas e recursos do Serviço Social do Trabalho ;
- b) Documentação para o Serviço Social na empresa;
- c) Planejamento e implantação do Serviço Social do Trabalho na Empresa;
- d) Serviço Social do Trabalho no contexto de Recursos Humanos;
- e) Benefícios;
- f) Direito ao Trabalho;
- g) Introdução à Previdência Social;
- h) Reabilitação Social;
- i) Serviço Social na equipe de Segurança, Higiene do Trabalho;
- j) Segurança do Trabalho.

O Grupo Meta (1980, p.18), preocupado com as alterações vivenciadas no ambiente empresarial e com as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de Serviço Social nas organizações, divulga dois estudos por ele realizados. O primeiro estudo diz respeito aos questionamentos sobre a prática do Serviço Social na empresa, e o segundo aborda os questionamentos do Grupo sobre o reconhecimento da empresa quanto ao espaço de atuação do Serviço Social e sobre as funções por estes desempenhadas nas mesmas.

Neste contexto, ao analisarmos o conceito existente sobre empresa, verificamos de acordo com Rico (1982, p.51), que o Grupo Meta e o Grupo GESSOT apresentam concepções semelhantes sobre o assunto. Para estes, empresa significa:

(...) uma unidade econômica que reúne diversos fatores de produção buscando e/ou incentivando o atendimento às necessidades dos consumidores através da produção e distribuição de bens ou serviços, com o objetivo de adquirir uma renda monetária (lucro) resultante da diferença de preço entre os fatores de produção e a mercadoria.

No que diz respeito ao conceito do Serviço Social de Empresa, o Grupo GESSOT/SP expõe dizendo que:

O Serviço Social do Trabalho em Empresa (...) pode ser definido como a intervenção nos diversos fenômenos que caracterizam a estrutura empresarial e nas situações que tenham relação com a situação de trabalho, dentro da perspectiva do desenvolvimento integral. (GESSOT/SP apud RICO, 1982, p.51)

O Grupo Meta remete-se ao conceito de Serviço Social de Empresa através da definição social da mesma, desta forma o grupo relata que:

Através de sua função social, a empresa procurará:

- 1) Estabelecer um entrosamento entre seus aspectos econômicos, financeiros, técnicos e sociais.
- 2) Oferecer campo de realização profissional e relacionamento pessoal aos que nela trabalham.
- 3) Integrar-se na comunidade.
- 4) Contribuir para o desenvolvimento dessa comunidade.
- 5) Garantir a satisfação das necessidades básicas de seus trabalhadores.

O trabalho social na empresa se propõe exatamente a melhorar esses aspectos, considerando-se que ela não subsiste sem a mão-de-obra (empregado) e que o homem também não se realiza sem o trabalho. (GRUPO META apud RICO, 1982, p.52)

Ao analisarmos os dois conceitos sobre o Serviço Social de Empresas, podemos verificar um caráter de equilíbrio e dependência entre empresa e empregado, a primeira considerada como organização econômica e social e o segundo como fator de produção. Logo, a empresa necessita do trabalho do empregado, e este se utiliza dos meios de produção oferecido pela empresa para vender sua força de trabalho. Quanto ao objeto do Serviço Social de Empresa, os Grupos GESSOT e Meta identificam este como sendo a intervenção nos fenômenos que surgem do relacionamento entre as duas classes fundamentais, qual seja, empregados e empregadores.

De acordo com Rico (1982) e Canôas (1982) o Grupo GESSOT – São Paulo possuía como proposta de intervenção a atuação do Serviço Social de Empresa sob dois eixos: o de atendimento às necessidades básicas ao nível de subsistência física e segurança do indivíduo (alimentação, habitação, saúde, família, educação, previdência social, etc.) e ao atendimento das necessidades de relações sociais dos trabalhadores (desenvolvimento cultural, cidadania, ética, participação na política municipal e nacional).

Quanto às propostas do Grupo Meta, estas se identificavam com as do Grupo GESSOT/SP, e estavam relacionadas com: “prestação de serviços diretos; pesquisa social; planejamento social; administração; política social” (RICO, 1982,p.60).

Neste período verifica-se que o Serviço Social trabalha sob a perspectiva de adaptar e ajustar as ações dos trabalhadores junto ao sistema de produção capitalista. E a empresa como requisitante do Serviço Social, segundo Mota (1991, p.39) legitima a ação do assistente social “nos limites de seus interesses” reconhecendo que os serviços historicamente prestados pelos mesmos atendem suas necessidades.

Diante da conjuntura vivenciada na década 1960, marcada por tensões político-econômicas e pelo desenvolvimento do sistema capitalista, um grupo crescente de assistentes sociais, através de um movimento de idéias de natureza contestatória, questionavam as formas tradicionais interventivas do Serviço Social proclamado Movimento de Reconceituação, que segundo Mota (1991, p.16) viria a ser:

(...) um movimento de natureza teórico/prática, a Reconceitualização defende uma nova postura do Serviço Social face à realidade social da América Latina, apresentando-se como um processo que, embora não se excluindo de determinações históricas objetivas, refuta o Serviço Social tradicional em prol de uma nova proposta de prática que atenda prioritariamente ao projeto dos trabalhadores.

Contudo, entende-se que o Movimento de Reconceituação foi um processo importante para a abertura de novos campos de atuação aos profissionais do Serviço Social a partir de 1980.

Na análise de Mota (1985), o decorrer da década de 1970, e em decorrência do intenso crescimento industrial no Brasil, o assistente social passa a ser requisitado pela empresa com a proposta de responder e mediar as necessidades associadas à reprodução material do trabalho e para assessorar e manter as relações de convivência entre empregado e empregador. Esta autora afirma:

Em consequência, a emergência histórica da institucionalização do Serviço Social na empresa, como mecanismo técnico e político atuando junto à força de trabalho, relaciona-se, obrigatoriamente, com o nível de eficiência, racionalidade e produtividade exigida pela modernização do capital no contexto mais geral do conflito de classes no processo da produção. (MOTA, 1985, p. 114)

Neste sentido, a empresa capitalista conta com as ações do Serviço Social para obter a adaptação e o ajustamento do empregado frente às relações de produção e exploração capitalista.

(...) a presença do assistente social numa empresa, antes de qualquer coisa, vem confirmar que a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais. Isto é, a empresa, enquanto representação institucional do capital, passa a requisitar o assistente social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família. (MOTA, 1991, p.16)

A partir da década de 1970 houve significativas transformações no mundo do trabalho, os quais alteraram consideravelmente as relações de trabalho, os meios de produção e os direitos dos trabalhadores. Este período, segundo Iamamoto (1999, p.115) marcado pela ampla “expansão da economia capitalista, sob a liderança do capital industrial, apoiada em uma organização da produção de bases tayloristas e fordistas, enquanto estratégias da organização e gestão do processo de trabalho” entra em declínio, assim como a economia mundial, que apresentava sinais de estagnação. Era preciso reorganizar os processos produtivos e as relações de trabalho.

Diante desta crise, surgem novos modelos de produção com novas proposta de organização industrial. Sobre o assunto Antunes (2000, p.45) analisa:

Os capitalistas compreenderam então que, em vez de se limitar a explorar a força de trabalho muscular dos trabalhadores, privando-os de qualquer iniciativa e mantendo-os enclausurados nas compartimentações estrita do taylorismo/fordismo², podiam multiplicar seus lucros explorando-lhes a imaginação, os dotes organizativos, a capacidade de cooperação, todas as virtualidades da inteligência. Foi com esse fim que desenvolveram a tecnologia eletrônica e os computadores e que remodelaram os sistemas de administração de empresas, implantando o toyotismo, a qualidade total e outras técnicas de gestão.

A partir desse momento são implantados novos processos de gestão revolucionando o mundo do trabalho e as relações trabalhistas, assunto o qual veremos adiante.

O Serviço Social diante das alterações ocorridas através da reestruturação produtiva, buscou lutar pelo seu espaço de atuação na divisão-técnica do trabalho como as demais profissões, procurando manter-se atuante ao enfrentamento dos novos desafios.

² Segundo Antunes (1999:36) é a “expressão dominante do sistema produtivo e de seu respectivo processo de trabalho, que vigorou na grande indústria, ao longo praticamente de todo século XX.”.

1.2.3 A década de 80

Durante a década de 1980, o GOSSE – Grupo Operacional de Serviço Social em Empresa (1991), afirma que houve consideráveis avanços em relação ao mercado de trabalho do Serviço Social na empresa. O grupo destaca que durante este período, no Estado do Rio Grande do Sul, o Serviço Social foi implantado em vários setores empresariais, possibilitando um expressivo número de contratações de assistentes sociais. Em outras regiões como o Estado de São Paulo observou-se situações semelhantes.

Porém, em nível nacional adentramos na década de 1980 vivenciando um recrudescente contexto político-econômico. Sobre este período, Alves (apud Rey, 1993, p.18) afirma que:

A década de 80 foi marcada pelos índices inflacionários crescentes, estrangulamento da economia nacional pelo endividamento externo, achatamento salarial, greves dos trabalhadores (especialmente metalúrgicos), mobilização da sociedade civil por eleições diretas para Presidente da República, pluralidade de partidos políticos e a influência destes junto aos sindicatos.

Em meio ao conturbado momento econômico enfrentado na década de 1980, a Carta Constitucional de 1988 introduz em sua redação avanços significativos relacionados aos direitos dos trabalhadores, tais como:

- ✓ Indenização compensatória no caso de despedida arbitrária ou sem justa causa;
- ✓ Seguro desemprego;
- ✓ Participação nos lucros ou resultados da empresa;
- ✓ Jornada de 44 horas semanais;
- ✓ Horas extras com acréscimo de no mínimo 50%;
- ✓ Adicional de férias;
- ✓ Licença maternidade ampliada;
- ✓ Licença paternidade;
- ✓ Aviso prévio proporcional ao tempo de serviço;
- ✓ Assistência aos dependentes em creches e pré-escolas;
- ✓ Amplo direito de greve;
- ✓ Direito à eleição de um representante dos trabalhadores para entendimento direto com os empregadores. (REY, 1993, p.19)

Ao correlacionarmos a evolução do mercado de trabalho do assistente social com a evolução das relações de trabalho no Brasil, verificamos que a década de 1980 é o momento no qual o Serviço Social encontra-se a serviço da classe trabalhadora, contestando o fato de que, anteriormente, a profissão encontrava-se a serviço da classe dominante. Antes esta última exigia dos profissionais ações adaptativas e de equilíbrio entre as classes, muitas vezes não atingindo as causas estruturais dos problemas sociais.

A partir dos anos 80, as ações do Serviço Social na empresa, não visam unicamente promover a adaptação dos trabalhadores ao meio. As ações deste profissional assumem uma postura englobando todos os envolvidos num processo que busca melhorar a qualidade de vida, incluindo-se as condições de trabalho e as condições de vida dos trabalhadores como cidadão. (Rey,1993).

Segundo Mota (1991), a condicionalidade deste novo agir do Serviço Social, surge como consequência do Movimento de Reconceituação, iniciado em 1965, marcando o início da influência marxista, sendo esta uma das referências básicas na produção de conhecimentos e adquirindo reconhecimento no processo de recriação da profissão em busca da ruptura com o conservadorismo histórico da mesma. Iamamoto (2000, p.234) situa a influência do marxismo no Serviço Social ao afirmar:

Se a reconceituação viabilizou a primeira aproximação do Serviço Social como o marxismo por rotas tortuosas, o primeiro encontro do Serviço Social com a obra marxiana, dela decorrendo explícitas derivações para a análise do Serviço Social, deu-se, no Brasil, apenas na década de 1980. Tratou-se de um encontro de nova qualidade com a tradição marxista: mediado pela produção de Marx e por pensadores que construíram suas elaborações fiéis ao espírito da análise marxiana (...).

Para Canôas (1982, p.39), o Serviço Social através do pensamento marxista, adquire uma concepção científica da realidade humana, ocasionando com isso à mudança do enfoque dado ao objeto, objetivo e aos procedimentos metodológicos. Sobre o assunto o autor discorre que:

O materialismo dialético e histórico, fundamentando a teoria do Serviço Social, direciona a ação dessa prática para a transformação social, na medida em que o Serviço Social desenvolve uma prática política, cultural e econômica junto ao proletariado. O Serviço Social, com o método dialético, obtém uma nova concepção do mundo: da natureza, da sociedade e do homem. Rompe, necessariamente, com a ação modernizadora, a-história, isto é, de melhoria, adaptação humana a estruturas imutáveis e próprias do capitalismo. Esta prática pode facilitar a ação transformadora do proletariado na criação da sociedade verdadeiramente humana.

Os objetivos do Serviço Social, segundo Canôas (1982), são pautados de acordo com as condições de trabalho dos trabalhadores. Estes objetivos devem incluir práticas econômicas, políticas e sociais, e para que isto ocorra, é necessário que o assistente social investigue e interprete a realidade do trabalhador afim de conhecê-la, pois a partir dessa dinâmica o “Serviço Social no trabalho pode planejar sua ação, operacionalizando-a concretamente. Elabora planos, programas e projetos. Realiza pesquisas, administra programas, assessora e avalia sua ação”. (CANÔAS, 1982, p.41).

Para Rey (1993), o Serviço Social na empresa deveria possibilitar aos trabalhadores o desenvolvimento pleno de sua profissão, dando-lhe suporte e auxiliando-o no enfrentamento de suas necessidades individuais e sociais. Porém, a mesma autora nos remete ao fato de que as empresas tendem a requisitar os serviços do assistente social com objetivo de extinguir conflitos ocasionados pela relação entre capital e trabalho, e com isso, para minimizar os problemas dos trabalhadores, e garantir o sucesso produtivo. Sobre este assunto, César (1999, p.170) afirma o que se segue:

o Serviço Social foi requisitado pelas empresas, sobretudo para responder aos problemas que interferiam no processo de produção – absenteísmo, insubordinação, acidentes, alcoolismo, entre outros – a atuar nas questões relacionadas à vida privada do trabalhador, que afetavam seu desempenho no trabalho – conflitos familiares, dificuldades financeiras, doenças – e a executar serviços sociais asseguradores da manutenção da força de trabalho.

O assistente social na empresa tornou-se reconhecido por desenvolver ações interventivas de caráter educativo, integrativo e disciplinador. Para Karsch (1989) o Serviço Social instala-se nas empresas de acordo com as diretrizes administrativas da mesma, dando suporte, fornecendo dados, propagando e executando as medidas de adaptação e integração relacionadas ao trabalho interno. Para a autora a ação do Serviço Social segue as diretrizes do capital.

Os conhecimentos dos assistentes sociais são usados para aperfeiçoar a administração: ajudam a eliminar os elementos que possam pôr em risco os fins desejados pela empresa e fornecem informações sobre tudo o que se refere aos mínimos pormenores do trabalho. Mas tudo depende das condições sociais e econômicas. Não só a condição material precisa estar presente, mas também as condições sociais (relação emprego-desemprego, movimentos políticos e sindicais na sociedade) devem ser propícias para a possibilidade de trabalho dos assistentes sociais e de seu poder interno. (KARSCH, 1989, p.51)

A década de 80 exigiu das organizações uma rápida modernização e adaptação, mudanças que vão desde introdução de tecnologia dos maquinários a alterações nos sistemas gerenciais e administrativos das mesmas. Este período foi marcado pela introdução dos Círculos de Qualidade e Qualidade Total.

Frente à reestruturação dos processos de trabalho, o Serviço Social é requisitado pelas empresas para coordenar as ações sociais internas, intervindo de forma a tornar o trabalhador comprometido com os interesses e a produtividade da empresa. Neste mesmo período, as organizações passaram a desenvolver ações sociais externas, como responsabilidade social, criando desta forma novas demandas ao Serviço Social. As demandas profissionais neste contexto é o tema tratado a seguir.

1.2.4 Os Anos 90 e a Reestruturação Produtiva

O Serviço Social nas empresas vivenciou a partir 1990, mudanças em seu exercício profissional marcado por nova racionalidade técnica e ideopolítica da Gestão de Recursos Humanos. Ao mesmo tempo é neste espaço de prática que o Serviço Social visualiza a necessidade de conhecer o funcionamento das organizações, para assim, viabilizar ações profissionais em consonância com o projeto ético político da profissão.

Durante a década de 1990, o Brasil vivenciou um período de intensa recessão econômica, onde o mercado cada vez mais competitivo, demandava a reestruturação do sistema econômico em resposta à crise global da época. Este movimento segundo Dias (apud Mota, 1998, p. 27) vem a ser:

(...) todo o processo conhecido como reestruturação produtiva nada mais é do que a permanente resposta do capital às suas crises. Para fazer-lhes a frente é absolutamente vital ao capital – e aos capitalistas – redesenhar não apenas sua estruturação econômica, mas, sobretudo, reconstruir permanentemente a relação entre as formas mercantis e o aparato estatal que lhe dá coerência e sustentação. Assim, o momento atual da subsunção real do trabalho ao capital - conhecido ideologicamente como a III Revolução Industrial – exige uma modificação das regras da sociabilidade capitalista, modificação essa necessária para fazer frente à tendência decrescente da taxa de lucro.

No âmbito da produção, o processo de Reestruturação Produtiva introduziu a adoção de novas formas de tecnologia, oportunizando a produção de mercadorias através da racionalização do trabalho, objetivando o aumento da produtividade e a redução dos custos de produção das mesmas. Já o âmbito social foi marcado pelo desemprego, precarização do trabalho, dos salários e dos sistemas de proteção social.

Surge, portanto, uma nova dinâmica na relação entre exclusão/inclusão dos trabalhadores na economia. A externalização da produção, ao mesmo tempo em que determina a exclusão dos trabalhadores do trabalho socialmente protegido, cria outras formas de inclusão na economia, que tem na insegurança e na desproteção do trabalho as suas principais características. (MATTOSO apud MOTA, 1998, p.32)

Diante desse processo observado em 1990, o assistente social é chamado para intervir e compreender as novas configurações e manifestações da questão social, demandando assim:

(...) novas exigências, condições e relações de trabalho que precisam ser identificadas e analisadas para que o assistente social possa desenvolver um exercício profissional crítico e propositivo comprometido com a consolidação da igualdade de direitos e da equidade social e contra todas as formas exclusão social. (SARMENTO apud AMPESE, 2004, p. 24)

Segundo Kameyama (1999, p.200), em resposta à crise do capital, as empresas adotaram medidas estratégicas relacionadas à reestruturação organizacional. Estas compreendem a redução de custos pela redução quadro de pessoal, a hora extra como medida de compensação de falta de pessoal, a estruturação de programas de modernização de base ofensiva e competitivas pautados na racionalização e informação do processo produtivo, reciclagem de pessoal pela realização de treinamentos e a terceirização. A mesma autora explica que este período foi marcado pela implantação do modelo japonês, conhecido como toyotismo, o qual busca a qualidade total através de novos processos gerenciais e administrativos, e também pela introdução de novas técnicas no processo de produção.

As ações do assistente social passam a ser medidas de controle da força de trabalho. Estas surgem em decorrência da reestruturação produtiva, visando construir um novo tipo de comportamento produtivo no operariado.

A principal tarefa posta para o Serviço Social, na atual conjuntura é a de identificar o conjunto das necessidades (políticas, sociais, materiais, culturais) quer do capital, quer do trabalho, que estão subjacentes as exigências de sua refuncionalização. (MOTA e AMARAL, 2000, p. 26)

As empresas, diante da reestruturação produtiva, passaram a exigir uma nova cultura de trabalho, com base na qualidade total e na redução de custos, determinando, desta forma, a inovação das políticas de recursos humanos. Estas objetivam o envolvimento do trabalhador para com as metas da empresa.

Nesta perspectiva, Lima e Cosac esclarecem que as políticas de Recursos Humanos devem “desenvolver capacidades e habilidades necessárias ao posto de trabalho, treinar e reeducar o empregado, proporcionar reconhecimento, gerar satisfações e estabelecer a remuneração a partir da geração de resultados” (2005, p.239). Desta forma, para integrar o trabalhador e propiciar condições para que este assuma seu papel na organização, as empresas passaram a adotar os Programas de Qualidade Total como estratégias de Gestão. Para César “trata-se de integrar políticas e práticas de administração de recursos humanos aos programas de qualidade e produtividade, para reduzir os níveis de conflito entre capital e trabalho, e os trabalhadores com o propósito e metas das empresas” (1999, p.176).

A Reestruturação Produtiva conferiu ao Serviço Social novas características no exercício profissional em empresas, redefinido e modificando as condições de trabalho, ocasionando ao assistente social a possibilidade de executar cargos de gerências e coordenações. Segundo a autora Iamamoto, a área de RH cresceu enquanto espaço ocupacional para o Assistente Social, pois além da prestação de benefícios, este profissional tem sido chamado para atuar em diversos programas tais como:

(...) programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de RH, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros. (1999, p.124)

O assistente social é requisitado pela empresa para juntar-se a equipes multidisciplinares nos setores de Recursos Humanos, desenvolvendo políticas para este setor, geralmente relacionadas a planos de cargos e salários, planos de benefícios extra-salariais, planos de desenvolvimento e treinamento, planos de incentivo aos procedimentos de comunicação e práticas de acompanhamento do ambiente interno.

Para adequar-se a esta nova realidade o assistente social precisou desenvolver novas habilidades, tornando-se multifuncional. Acerca deste tema, César explica o que segue:

A multifuncionalidade associada ao crescimento da participação do profissional em trabalhos em equipes, passa a exigir do profissional não apenas um maior domínio e conhecimento das tarefas dos demais trabalhadores da área e dos gerentes, como permite uma maior interdependência de responsabilidades e, quando necessário, a absorção de novas atividades. (1999, p.136)

Segundo Iamamoto (1999), dos assistentes sociais inseridos nas organizações empresariais, são exigidos requisitos que sobrepõem o campo do conhecimento para abranger habilidades e conhecimentos pessoais tais como: liderança, inteligência emocional, criatividade, conhecimento de outras línguas, informática, capacidade de negociação, entre outras características.

Constata-se que o assistente social passa a ser requisitado pelas empresas com o objetivo de desenvolver, planejar e executar as políticas sociais empresariais, como exposto por Kameyama:

A partir dos anos 80, as empresas passaram a desenvolver ações sociais externas ou filantropia empresarial voltadas principalmente para as áreas de educação, saúde, assistência social, lazer, cultura, meio ambiente, etc. Como expansão da filantropia empresarial, aumenta-se o investimento social em projetos considerados de interesse público, criando novas demandas para o Serviço Social e, conseqüentemente, novos requisitos na qualificação profissional que extrapolam o campo empresarial, pois envolvem capacitação para planejamento, coordenação, articulação, gestão, assessoria e, inclusive, para atuar em equipes interdisciplinares. (1999, p.211)

Neste espaço de atuação em empresas, os profissionais do Serviço Social realizam análise de conjuntura e identificam o cenário econômico, político e social, no qual as relações de trabalho desenvolvem-se. A partir daí elaboram propostas e projetos que incluem melhor qualidade de vida aos trabalhadores e programas de responsabilidade social, este considerado um campo em expansão aos profissionais do Serviço Social. Sobre isto, Iamamoto (2000, p.127) enfatiza a ação social das empresas no chamado terceiro setor: a expansão da “filantropia empresarial” – ou um novo tipo de ação social por parte das denominadas empresas cidadãs ou empresas solidárias, que fazem investimentos sociais em projetos comunitários considerados de interesse público.

Diante da atual conjuntura econômica, as empresas vêm adotando mudanças que alteram a organização da produção, os processos de trabalho e a gestão de pessoas. A globalização e a competitividade acirrada exigem das empresas novas estratégias de sobrevivência no mercado mundial. Desta forma, a responsabilidade social empresarial e os programas de qualidade de vida no trabalho são propostas estratégicas cada vez mais abordadas no planejamento das empresas.

Neste contexto, verifica-se que as demandas relacionadas ao Serviço Social nem empresas ampliaram-se, exigindo do assistente social maiores contribuições nos processos de trabalho da organização, no sentido desenvolver as ações que visam a responsabilidade social e qualidade de vida do trabalhador. Desta forma, pensando nas ações desenvolvidas pelo assistente social nas empresas, abordaremos no próximo capítulo, a participação deste profissional no desenvolvimento, elaboração e gestão de ações relacionadas à responsabilidade social e qualidade de vida no trabalho.

2. Responsabilidade Social e Qualidade de Vida: A ação profissional do Serviço Social

2.1 Esclarecendo a realização da pesquisa

As empresas são um determinado espaço sócio ocupacional dos Assistentes Sociais. Rico define a empresa “como uma instituição privada onde os dirigentes e os assalariados estabelecem uma relação entre a defesa de seus interesses e o alcance de fins reconhecidos como legítimos por uma determinada sociedade” (1982, p.47). Oliveira esclarece que a empresa também pode ser denominada como sendo “um conjunto sócio-cultural complexo, organizado para realização de serviços, fabricação de coisas, transformação ou extração de produtos da natureza” (2002, p.251).

A caracterização da pesquisa realizada pode ser denominada como sendo de caráter exploratório, na qual realizamos um estudo de natureza teórico-empírica. Teórico porque foram abordados os conhecimentos teóricos relevantes existentes sobre o Serviço Social de Empresa e sobre o fazer profissional em organizações empresariais.

O ponto de vista empírico compreendeu uma pesquisa documental através da investigação e do levantamento de 950 TCCs do Curso de Serviço Social da UFSC, realizados entre os anos de 1994 a 2006. Destes optamos por selecionar e pesquisar a prática do Serviço Social em organizações empresariais .

Em seguida delimitamos aqueles TCCs escritos a partir da realidade de empresas de economia privada, onde constatamos que apenas 13 trabalhos situaram-se nesta exigência. Ressalta-se que aqui se entende por empresa privada, a empresa cujo capital é detido na sua maioria pelos agentes econômicos privados, e cujo objetivo final é o lucro (DRUCKER,1981).

Após delimitação do estudo sistematizamos os mesmos, de acordo com ano, título, empresa e temática, resultando na seguinte tabela:

Tabela 1: Sistematização dos TCCs do Serviço Social realizado em empresa

ANO	TÍTULO	EMPRESA	TEMÁTICA
2002	Qualidade de vida no trabalho como fator essencial em tempos de produtividade: uma proposta para a Fábrica de Rendas e Bordados Hoepecke	Bordados Hoepecke	Qualidade V.ida Trabalho
2002	Serviço Social na empresa: responsabilidade empresarial um tema emergente	Tractebel S/A	Responsabilidade Social
2002	Gestão de Recursos Humanos: repensando a prática de Serviço Social nas organizações	Brasil Telecon	Gestão de RH
2002	Responsabilidade social empresarial: uma inserção do serviço social	Canavieiras Transportes	Responsabilidade Social
2003	Planejamento Social como instrumento de intervenção do assistente social em organizações empresariais	Embraco	Planejamento Social
2003	Organizações empresariais: a inserção do profissional de serviço social na área de recursos humanos	Bordados Hoepecke	Recursos Humanos
2003	Serviço social, responsabilidade social e gestão de pessoas - um processo integrado na política de recursos humanos da Tuppy Fundições Ltda	Tupy	Responsabilidade Social
2003	Serviço social e reestruturação produtiva: novas demandas profissionais	Sadia S/A	Qualidade V.ida Trabalho
2004	Responsabilidade Social no contexto da empresa Trombibi embalagens Ltda – unidade de Fraiburgo	Trombibi Embalagens	Responsabilidade Social
2004	A contribuição do Serviço Social para a Qualidade de Vida dos colaboradores da Tractebel Energia S/A	Tractebel	Qualidade V.ida Trabalho
2004	Consultoria financeira: análise do trabalho desenvolvido pelo Serviço Social na Embraco	Embraco	Consultoria Financeira
2004	Responsabilidade Social empresarial: possibilidades de inserção do serviço social na empresa Teleperformance crm S/A Florianópolis	Teleperformance S/A	Responsabilidade Social
2006	A intervenção do Serviço Social junto aos colaboradores licenciados na empresa - Embraco	Embraco	Qualidade V.ida Trabalho

Fonte: Elaboração própria.

A partir da tabela acima se verificou que as temáticas de maior abordagem foram cinco TCCs sobre Responsabilidade Social, e quatro TCCs sobre Qualidade de Vida no Trabalho.

Tabela 2: TCCs Abordando Responsabilidade Social e Qualidade de Vida

ANO	TÍTULO	EMPRESA	PRINCIPAIS PROGRAMAS	AUTORA
2002	Qualidade de vida no trabalho como fator essencial em tempos de produtividade: uma proposta para a Fábrica de Rendas e Bordados Hoepecke	Bordados Hoepecke	Projeto Plante Saúde, Projeto Boa Forma, Projeto Hoepcke Educar, Projeto Integração, Projeto Aprimoramento Projeto Incentivo à Leitura.	Alessandra Beatriz da Silva
2002	Serviço Social na empresa: A responsabilidade empresarial um tema emergente	Tractebel S/A	Programa de Prevenção e Tratamento a Dependência Química, Programa Jovem Trabalhador, Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida, Programa de atendimento as Pessoas Especiais.	Juliana Telles Rosário
2002	Responsabilidade social empresarial: uma inserção do serviço social	Canavieiras Transportes	Sistema de Gestão da Qualidade	Mariana Pfeifer
2003	Serviço social, responsabilidade social e gestão de pessoas - um processo integrado na política de recursos humanos da Tuppy Fundições Ltda	Tupy	Projeto Cidadão do Futuro, Programa Valorização Vida, Programa Integração Indústria Comunidade, Programa Desenvolvimento Contínuo, Programa Criação, Projeto Fale Francamente, Projeto Sementinha do Amanhã.	Elisandra Almeida Bastos
2003	Serviço social e reestruturação produtiva: novas demandas profissionais	Sadia S/A	Programa Qualidade Sadia, Programa Bem Estar, Plano Vida Sadia, Projeto de Prevenção e Tratamento de Drogas.n	Eliane Ampese
2004	Responsabilidade Social no contexto da empresa Trombibi embalagens Ltda – unidade de Fraiburgo	Trombib Embalagens	Programa de Qualidade no Trabalho, Projeto Cidadão do Futuro, Projeto Esporte Solidário	Bethânia Santos Vieira
2004	A contribuição do Serviço Social para a Qualidade de Vida dos colaboradores da Tractebel Energia S/A	Tractebel	Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida, Programa de atendimento as Pessoas Especiais, Programa de Prevenção e Acompanhamento a Dependência Química.	Rejiane C. dos Passos
2004	Responsabilidade Social empresarial: possibilidades de inserção do serviço social na empresa Teleperformance crm S/A Florianópolis	Teleperformance S/A	Programa Incentivo aos estudos, Programa Premiações	Renata Demétrio
2006	A intervenção do Serviço Social junto aos colaboradores licenciados na empresa - Embraco	Embraco		FLAVIA MARIA DE OLIVEIRA

Fonte: Elaboração própria.

Para discorrermos sobre os temas escolhidos optamos pela Análise de Conteúdo, o qual segundo Mayring é definido como sendo uma técnica de estudo:

(...) que se origina das ciências da comunicação. Todavia, hoje ela é reivindicada para o uso em todas as áreas do conhecimento com vistas à interpretação sistemática de conteúdos. Nisto, a moderna análise de conteúdo não visa mais apenas ao conteúdo de material verbal. Aspectos formais como conteúdo de sentido latentes podem se constituir em seu aspecto. (2006, p. 01)

Sobre esta mesma técnica Richardson define “Análise de Conteúdo é uma técnica de pesquisa, e como tal, tem determinadas características metodológicas: objetividade, sistematização e inferência” (1999, p. 123).

O mesmo autor (1999, p.124) nos diz que a análise de conteúdo serve para estudar e compreender as formas de abordagens do texto, extraindo conseqüentemente do conteúdo seus pontos mais importantes, enfatizando de três vertentes relacionadas a este tema de estudo: **Objetividade**, na escolha tema e na forma de abordá-lo; **Sistematização**, relacionada a coleta de dados nos TCCs analisados; **Inferência** diz respeito a forma utilizada na explicação dos termos de quem expôs e as explicou.

Em nosso estudo, os temas mais abordados foram o “Serviço Social e Responsabilidade Social”, e ainda “Serviço Social e Qualidade de Vida no Trabalho”. Realizaremos na seqüência a abordagem destas duas temáticas.

2.2 Responsabilidade Social

A reestruturação produtiva e a globalização efetivaram grandes mudanças na economia mundial a partir da década de 1980. Em decorrência dessas transformações, as empresas passaram a desempenhar novos papéis diante da sociedade, quais sejam, não sendo suficiente apenas oferecer produtos de qualidade e acessíveis em termos de preços, mas necessitando ampliar e conceder políticas e ações que beneficiem seus clientes internos e externos, abrangendo, enfim, a sociedade como um todo.

Esta gestão socialmente responsável é denominada de Responsabilidade Social. Realizamos, a seguir, a abordagem conceitual e analítica sobre este termo nos TCCs analisados. Nestes pôde-se observar o quanto esse conceito é complexo e dinâmico.

Vieira em seu TCC (2004, p.24) explica que o conceito de responsabilidade social engloba os direitos humanos, os direitos do empregado, dos consumidores, o envolvimento comunitário, a relação com os fornecedores, o monitoramentos e avaliação de desempenho e o direito dos grupos de interesse.

De acordo com os TCCs analisados, Responsabilidade Social Empresarial é uma forma de atuação encontrada pelas empresas, tendo por objetivo minimizar os problemas sociais, e ao mesmo tempo, construir uma imagem socialmente responsável de sua organização, almejando retorno positivo, o qual venha proporcionar sobrevivência e sucesso para seu negócio.

Verificou-se que, para que a organização empresarial seja considerada socialmente responsável, é necessário que haja diálogo entre as partes interessadas, ou seja, é importante a satisfação dos *stakeholders*³. Rosário em seu TCC nos diz que “não adianta a empresa ter vários projetos sociais na comunidade,

³ O conceito de stakeholders está ligado ao conjunto de acionistas, funcionários, fornecedores, consumidores, comunidade governo e meio-ambiente. (PFEITER, 2003, p. 39)

se ela não respeitar e oferecer qualidade de vida e de trabalho para seus funcionários” (2003, p.42).

Quanto ao conceito de Responsabilidade Social, Bastos (2003) e Demétrio (2003) utilizam-se da definição proposta pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social o qual diz:

Responsabilidade Social é uma forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, Buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários. (BASTOS, 2003, p.50)

Nos TCCs de Pfeifer (2003), Demétrio (2004), Vieira (2004) e Rosário (2003), as autoras apontaram os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial como proposta de avaliação para as ações de responsabilidade social.

Neste sentido, vale esclarecer que o Instituto Ethos é uma organização sem fins lucrativos, fundada no ano de 1998, o qual criou os Indicadores Ethos com base nas normas e certificações ISO 9000, ISO 14000, AA 1000 e SA 8000. Os Indicadores Ethos são divididos em sete temáticas: valor e transparência, público interno, meio ambiente, fornecedores, consumidores/clientes, comunidade, governo e sociedade.

Já Pfeifer (2003, p.38) conceitua Responsabilidade Social em seu TCC “como sendo um modelo de gestão empresarial que tem por base princípios e valores éticos através do qual a empresa mantém relações mútuas e de co-responsabilidade com todas as áreas envolvidas em seu negócio”. Aqui se evidencia a dimensão das ações relacionais, ou seja, abrange intervenções no âmbito das parceiras.

Um outro aspecto relacionado à responsabilidade social, se refere ao estabelecimento e uso de indicadores para propor e avaliar resultados efetivos decorrentes. Neste sentido, para avaliar e regulamentar as atividades relacionadas à Responsabilidade Social são utilizadas algumas normas e indicadores.

No TCC de Bastos (2003) observamos que a norma internacional SA 8000 (Social Accountability – responsabilidade social) foi utilizada como proposta de

avaliação de responsabilidade social. Esta norma teve sua publicação em 1997 pelo CEPAA – Council on Economic Priorities Accreditation Agency, instituição responsável em credenciar órgãos de certificação e treinamento da área econômica e social. Para obtenção do certificado SA 8000 é necessário o cumprimento de requisitos sociais, os quais são: a proibição do trabalho infantil, do trabalho escravo e da discriminação, elaboração de ações de saúde, segurança, remuneração e jornada de trabalho.

A norma SA 8000 baseia-se na OIT (Organização Internacional do Trabalho), na Declaração Universal dos Direitos Humanos e na Declaração Universal dos Direitos das Crianças. Bastos (2003) esclarece em seu TCC que a empresa objeto de seu estudo, a Tupy Fundições Ltda., não possui certificado SA 8000, mas está realizando ações socialmente reconhecidas pela comunidade e pelo governo objetivando este reconhecimento. Dentre elas podemos citar os seguintes programas e projetos: Projeto Cidadão do Futuro, Programa Valorização Vida, Programa Integração Indústria Comunidade, Programa Desenvolvimento Contínuo, Programa Criação, Projeto Fale Francamente e Projeto Sementinha do Amanhã.

Um tema de destaque relacionado à responsabilidade social, bem como seus indicadores, refere-se ao balanço social. Este se constitui num relatório dos investimentos das empresas na área de saúde e benefícios, composto de significativos indicadores sociais, educacionais e de saúde. Neto e Froes esclarecem que “Balanço Social é o instrumento de avaliação do desempenho da empresa no campo da cidadania empresarial pois demonstra todas as ações sociais desenvolvidas pela empresa naquele período” (apud Vieira, 2004, p.32).

Em relação a este tema, nos TCCs analisados, as autoras Pfeifer (2003), Demétrio (2004), Vieira (2004) e Rosário (2003) citam o Balanço Social como instrumento de divulgação indicado para que as empresas tornem públicas suas ações. O Balanço Social tem como proposta divulgar anualmente as ações sociais internas e externas, as quais a empresa desenvolve para seus funcionários e para a comunidade a qual esta inserida. O Balanço Social obteve ênfase no Brasil a partir de 1997, através do Instituto Brasileiro de Análises Sociais – IBASE (ROSARIO, 2003, p.63).

Há que se destacar ainda acerca do posicionamento analítico e ético-político acerca deste tema nos TCCs pesquisados, ou seja, quanto às opiniões contra e a favor da Responsabilidade Social Empresarial. Constatou-se que apenas os TCCs de Rosário (2003) e Vieira (2004) desenvolveram este assunto. Autores como Meggenson, Moshley e Pietro foram citados no TCC de Vieira (2004) com opiniões a favor de limitar a Responsabilidade Social Empresarial. De acordo com os autores a empresa não deve assumir toda responsabilidade com o social, pois desta forma estaria retirando do Estado a responsabilidade e comprometimento com o social.

Rosário (2003) expõe em seu TCC dois argumentos contrários a Responsabilidade Social Empresarial, já que esta 1) defende sobretudo a idéia de lucratividade, e o 2) defende idéia de que a função institucional da empresa não é investir no social. Em relação ao segundo Rosário (2003) argumenta existirem instituições específicas competentes para estes fins. Neste mesmo TCC, a autora apresenta duas linhas favoráveis à Responsabilidade Social Empresarial: 1) com base na ética, onde se defende que Responsabilidade Social Empresarial é um dever moral da empresa perante a sociedade, e 2) argumento em defesa de que a empresa socialmente responsável tem melhor destaque em sua performance econômica em relação à concorrência. Sobre o assunto a autora escreve:

As empresas sem Responsabilidade Social Empresarial perdem internamente, pois a falta de responsabilidade social gera desmotivação, conflitos, faltas e atrasos dos funcionários e baixa produtividade, além da perda de bons profissionais. Perdem também externamente, pois, podem sofrer boicotes dos consumidores, perder clientes, diminuir sua vendas, sofrer com ações na justiça, reclamações ambientais e manifestações contrarias. (ROSARIO, 2003. p.53)

Com base nos TCCs analisados constatou-se que o TCC intitulado – “Serviço Social, Responsabilidade Social e Gestão de Pessoas: Um Processo Integrado na Política de Recursos Humanos da Tupy Fundições Ltda.” implementa ações de responsabilidade social tendo como indicadores a norma SA 8000, e o TCC intitulado – “Responsabilidade Social no contexto da empresa Trombibi Embalagens Ltda. – Unidade de Fraiburgo” implementou os Indicadores Ethos como ferramenta de

avaliação de Responsabilidade Empresarial. Nos demais TCCs a temática foi apresentado como proposta para realização de ações socialmente responsáveis nas referidas empresas.

Em síntese, a responsabilidade social se refere às ações de iniciativa empresarial no social, sendo estas intencionais e planejadas, com vistas a mudar uma realidade. Vale destacar que se trata de uma mudança, não uma transformação. Considerando que esta última diz respeito a alteração profunda de um estado ou fenômeno, implicaria numa modificação de suas próprias finalidades de existência empresariais, sendo que isto não ocorre. Efetiva-se apenas uma melhoria de determinadas realidades, sendo que para tal se propõem indicadores, possíveis de serem mensuráveis.

2.2.1 Responsabilidade Social: a especificidade do Serviço Social

A reestruturação produtiva em curso nas duas últimas décadas, impactou no ser e no fazer das profissões. Antigas práticas foram criadas e recriadas de acordo com o movimento do mercado de trabalho e novas exigências profissionais foram necessárias. Muitas profissões cresceram e desenvolveram-se em concomitância ao desenvolvimento do mercado, outras se tornaram até mesmo obsoletas.

Com o crescimento e a institucionalização da gestão socialmente responsável, as empresas abriram espaços para a inserção de profissionais com novos perfis, baseados no comprometimento social e com competências técnicas para suprir tais necessidades. Destas necessidades surgiu o profissional conhecido como Gestor Social, o qual Pfeifer (2003) denomina “como sendo um articulador de tendências e ferramentas capaz de desenvolver habilidades que visam atingir os objetivos sociais e ambientais propostos pela Responsabilidade Social”.

A mesma autora confere ao profissional do Serviço Social a possibilidade de ser um gestor social. Segundo Pfeifer (2003. p. 102) “o profissional do Serviço

Social, por formação possui competências que articuladas e desenvolvidas são capazes de contribuir para o desenvolvimento da responsabilidade social nas organizações”.

A atuação do Assistente Social ligado a Responsabilidade Social Empresarial deve contribuir para o gerenciamento e desenvolvimento institucional e organizacional, o qual expressar-se-á por meio de assessoria na formulação, coordenação e gestão de projetos sociais. Este profissional deve estar capacitado a fim de identificar as mediações e mudanças ocorridas constantemente nas organizações. Sobre o assunto Vieira em seu TCC, citando Menegasso, afirma:

A responsabilidade social traça um caminho de atuação do assistente social, além das meras atividades na esfera da execução, formulação e gestão dos programas e projetos sociais. É fundamental a tarefa de identificar as mediações e mudanças em curso nas organizações e de realizar a leitura e análise dessa realidade, pois as solicitações individuais, esparsas, casuais ou institucionalizadas podem se constituir em demandas coletivas potencializadoras de novas conquistas e direitos sociais ou de novos serviços e projetos voltados ao interesse da população atendida. (2004, p .42)

Quanto às competências e atribuições relativas ao Serviço Social, Rosário (2003) e Demétrio (2004) se baseiam e citam os artigos 4º e 5º da Lei 8.662 de 07 de junho de 1993, como respaldando as ações dos Assistentes Sociais, por tratar-se da Lei de Regulamentação da profissão. Nos artigos mencionados constam as competências e as atribuições privativas do Serviço Social.

Além no respaldo desta Lei, a prática profissional do Serviço Social deve estar pautado no Código de Ética da profissão, pois o sucesso das ações deste profissional depende da elaboração de planos e projetos desenvolvidos com transparência, participação e democracia. Sobre o assunto Vieira (2004) e Rosário (2003) citam o Código de Ética do Assistente Social, onde dentre outros princípios as autoras ressaltam os seguintes princípios:

- ✓ Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas a garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- ✓ Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- ✓ Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- ✓ Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito a diversidade, a participação de grupos socialmente discriminados e a discussão das diferenças;
- ✓ Compromisso com a qualidade dos serviços prestados a população e com aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional.

Sobre a atuação do Serviço Social inserido na Gestão da Responsabilidade Social, Vieira (2004) aborda dar-se esta através da execução direta de ações junto aos empregados, individualmente ou no coletivo; através dos programas e projetos sociais; através dos conflitos.

Em relação aos TCC analisados, destacamos que o Assistente Social inserido na empresa Trombibi Embalagens, desenvolve ações que visam assistir, orientar, socializar, gerar recursos, elaborar pesquisas e planejamentos sociais que venham, a atender aos Indicadores Ethos. O profissional desenvolve ações mais ligadas e direcionadas primeiramente ao público interno e depois à comunidade externa.

Na empresa Tupy Fundições Ltda., conforme exposto por Bastos (2003) em seu TCC, o Serviço Social está ligado à equipe multidisciplinar de Recursos Humanos, sendo parte integrante da equipe de planejamento organizacional com a função de assessoria desta.

Segundo o TCC de Rosário (2003), o Serviço Social na empresa Tractebel Energia, está inserido junto a Unidade de Recursos Humanos. As ações do Serviço Social objetivam resgatar, motivar, orientar, encaminhar e principalmente melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, através do equilíbrio profissional e pessoal. O Assistente Social nesta empresa coordena projetos relacionados ao atendimento psicossocial; programas de dependência química, programas de inclusão do

adolescente trabalhador, programas de atendimento a pessoas com necessidades especiais, realiza relatórios socioeconômicos, acompanha processo de readaptação profissional e participa da CIPA (Comissão Interna Prevenção Acidentes).

Na análise deste TCC, percebe-se que o Serviço Social tem seu foco de trabalho voltado para ações que beneficiam o público interno. Mesmo sem estar explícito, os programas gerenciados e executados pelo Serviço Social representam ações de Responsabilidade Social na empresa. Quanto à ampliação das ações do Serviço Social para a comunidade externa, Rosário comenta:

A ampliação das ações do assistente social é possível e necessária, para sua atuação em empresas, sob perspectiva, de sua inserção nas ações sociais de Responsabilidade Social Empresarial para a comunidade. Esta inserção não deve ocorrer a nível de execução, mas sim, de assessoria/consulta a comunidade através da elaboração, acompanhamento e avaliação de projetos sociais. (2003, p.93)

Constatou-se que as ações desta empresa não respondem a um indicador de Responsabilidade Social específico (como por exemplo Indicadores Ethos e a Norma AS 8000), porém os programas e projetos representam ações de Responsabilidade Social Empresarial. Observou-se também que o Serviço Social não está ligado diretamente à equipe multidisciplinar que discute e decide as ações de responsabilidade social. Infere-se que ao Serviço Social cabe apenas executar tais ações. Sobre o assunto Rosário propõem a inclusão ativa do Serviço Social nos processos de Responsabilidade Social ao afirmar:

" (...) que por ser o Assistente Social um profissional que pela sua formação acadêmica torna-se capacitado para imprimir nas ações de Responsabilidade Social Empresarial uma orientação voltada para transformação substantiva da sociedade através do desenvolvimento social e construção da cidadania participativa, além de incluir conceitos fundamentais para o processo de Responsabilidade Social Empresarial, como transparência e participação democrática. (2003, p.110)

Conclui-se, portanto, que as ações de responsabilidade social realizadas nas empresas nos TCCs analisados são diversificadas, bem como as ações dos

assistentes sociais nestas. Destaca-se que, nas empresas bases dos TCCs, estas ações são desenvolvidas por departamentos diferentes, não existindo uma comissão, um setor responsável para coordenar e uniformizar todo o conjunto das ações de responsabilidade social.

Quanto à inserção do assistente social na responsabilidade social, constatou-se e concluiu a importância da inserção deste neste processo, pois se trata de um profissional capacitado para mediar e analisar a realidade social vivenciada pela organização e pelos sujeitos nela inseridos e intervir com propostas a mudar realidades sociais.

2.3 Qualidade de Vida no Trabalho

O início do século XX foi marcado pela racionalização do trabalho a partir dos métodos científicos, onde neste período o objetivo maior era a elevação da produtividade, tendo por conseguinte, maiores ganhos aos detentores do capital. O tema da qualidade de vida, quando em pauta, era demanda do movimento dos trabalhadores assalariados.

A partir de 1950, surgem os primeiros estudos, os quais desenvolveriam teorias relacionadas ao indivíduo, trabalho e organização. Neste contexto o enfoque era facilitar, satisfazer e proporcionar o bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas.

A partir de 1960, com a progressiva conscientização dos trabalhadores em relação aos seus direitos e com aumento da responsabilidade social empresarial, as preocupações com a qualidade de vida dos trabalhadores tomaram impulso, tendo

como base a saúde, a segurança do trabalho e a satisfação no e pelo trabalho dos mesmos.

Nos anos de 1970 a qualidade de vida no trabalho adquiriu grande importância, tornando-se tema central para as organizações. Este fato deu-se principalmente devido à implantação de técnicas de gestão, como os círculos de controle de qualidade (CCQ)⁴. Estes propunham uma maior participação dos trabalhadores, tendo como resultado a maior produtividade dos mesmos. Sobre o assunto Búrigo (apud Passos, 2004, p.16) diz que “a partir de então a qualidade de vida no trabalho passa a ser vista (...) como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade”.

A década de 1980 trouxe a participação dos empregados através de sugestões e críticas nas decisões da empresa. Entendia-se que desta forma, ao expressar suas idéias, os empregados melhorariam a metodologia de trabalho, os produtos e a racionalização dos custos. Esta proposta esse método tornou-se conhecido como Gestão Participativa. Neste sentido, Passos analisa:

“ (...) que ao adotarem sistemas para ouvir seus empregados, as empresas estão reconhecendo a inteligência do funcionário e, com isso, contribuindo para a sua produtividade e para a qualidade de vida dos sujeitos envolvidos. O fato de participar das decisões resulta em grande satisfação para os funcionários, pois estes se sentem interagindo com a organização. A satisfação, por sua vez, proporciona ao empregado motivação e à empresa um aumento da produtividade e da competitividade perante o mercado”. (2004, p.16)

⁴ CCQ – Cículo de Controle de Qualidade: ferramenta de gestão com vistas a possibilitar a participação dos trabalhadores em empresas. São pequenos grupos formados por 8 a 10 trabalhadores, com vistas a ampliar o poder de decisão e com isto de satisfação dos trabalhadores. Os críticos destes CCQs colocam serem estes formas de envolver os trabalhadores e aumentar a exploração. (LARANJEIRA apud CATTANI, 1997, p.40-43)

A partir de 1990, os conceitos relacionados à qualidade de vida no trabalho ampliaram-se e associaram-se aos programas de qualidade total e de responsabilidade social. Sobre a concepção de qualidade total, Ampese contribui ao expor o seguinte conteúdo:

" (...) esse sistema fornece ferramentas para uma dinâmica continua de aprimoramento dos processos industriais e administrativos, bem como do ambiente de trabalho e do desempenho dos funcionários, ampliando os níveis de produtividade e de competitividade da empresa. A qualidade Total é uma perspectiva de gestão empresarial que atualmente esta presente em todo o mundo. Compreende-se através desta gestão, a vontade da empresa em fazer produtos ou fazer serviços de qualidade. (2004, p.37)

Ao desenvolverem ações de responsabilidade social, as organizações estão desenvolvendo práticas de valorização do ser humano, da sociedade e meio ambiente. Atualmente as organizações reconhecem a importância do seu capital interno, as pessoas, a preocupação com a qualidade de vida do trabalhador e com a promoção de um ambiente saudável de trabalho, demonstrando a competência organizacional da empresa.

Nesta perspectiva, Silva apresenta a definição a seguir:

A qualidade de vida no trabalho diz respeito a experiência da pessoa com seu fazer profissional inserido no contexto sócio-político e econômico em que o sistema de produção esta inserido. Aborda os efeitos dessa realidade no bem-estar da pessoa do ponto de vista emocional e profissional, enfocando as consequências do trabalho sobre a própria pessoa e seus efeitos nos resultados da organização. (2002, p.14)

Na análise do conteúdo dos TCCs sobre empresa, base deste estudo, o assunto qualidade de vida no trabalho, é apresentado sob diferentes enfoques pelas autoras. Porém, um ponto comum entre todas, diz respeito à conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações. Para todas há uma concordância em que, ao desenvolver ações de qualidade de vida no trabalho, a empresa melhora sua produtividade, decorrente da maior participação dos colaboradores nos processos relacionados ao trabalho. Para Silva (2002) desenvolver ações de qualidade de vida

no trabalho, são tentativas que buscam melhorar e humanizar o trabalho, tornando-o mais produtivo com relação à empresa e mais satisfatório com relação a seus executores (empregados).

Para Passos o conceito utilizado para descrever qualidade de vida no trabalho remete-se ao elaborado por Rocha, “onde qualidade de vida no trabalho baseia-se na premissa de oportunizar a melhoria na qualidade de vida das pessoas, abrangendo todos os aspectos deste viver: a pessoas, o trabalho, a família, o grupo social e o ambiente” (2004, p.17).

As autoras Silva (2002) e Ampese (2004) abordam o conceito sobre qualidade de vida expresso pela Organização Mundial da Saúde (OMS), a qual define “que qualidade de vida é a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura, sistemas de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (apud Ampese 2004, p. 32)

Programas e projetos relacionados a qualidade vida do trabalhador são de suma importância tanto para o desenvolvimento tanto deste primeiro, quanto da organização na qual este está inserido. As atuações do Serviço Social neste contexto serão apresentadas a seguir.

2.3.1 Qualidade de Vida: a especificidade do Serviço Social

O tema qualidade de vida no trabalho remete-se geralmente a área de Recursos Humanos (ARH). Silva (2002) considera que o setor de RH é o campo propício para desenvolvimento do trabalho do assistente social, principalmente no que diz respeito à qualidade de vida dos trabalhadores. A autora comenta e utiliza-se do Código de Ética do Assistente Social como norma fundamental e norteadora para desempenho das ações deste profissional.

De acordo com Silva (2002) as ações de qualidade de vida no trabalho apresentadas e desenvolvidas pela Fábrica de Rendas e Bordados Hoepcke abordam três vertentes importantes: (a) saúde, (b) formação e aprendizagem e (c) relações interpessoais. Com relação à (a) saúde, desenvolvem-se o “Projeto Plante Saúde”, que estimula a produção e consumo de chás como proposta de medicamento, e o “Projeto Boa Forma”, que incentiva a prática de exercícios físicos e propicia noções de ergonomia. Nos dois projetos há participação do assistente social junto à equipe multidisciplinar. Quanto à (b) formação e aprendizagem, o Serviço Social coordena o “Projeto Hoepcke Educar”, o “Projeto Integração”, o “Projeto Aprimoramento” e o “Projeto Incentivo à Leitura”. Estes projetos focam a educação e qualificação continuada dos empregados da empresa. Quanto à atuação junto aos programas de (c) relações interpessoais, compete ao assistente social, juntamente com a equipe multidisciplinar, gerar ações de fortalecimento e desenvolvimento de relações interpessoais, sendo atividades voltadas à integração, esporte e lazer entre os funcionários.

Observa-se que, com a aplicação das ações de qualidade de vida no trabalho, as empresas buscam resgatar valores humanos e de melhores condições do trabalho, sendo elas físicas, ambientais e motivacionais. Paralelo a estes objetivos está a preocupação das empresas com relação ao aumento da produtividade e da competitividade. Nos TCCs, tanto de Silva (2002) como de Passos (2004), os fatores ambientais, sóciopolíticos, econômicos, culturais, psicossociais e comportamentais podem influenciar a qualidade de vida no trabalho.

Analisando os autores apresentados por Passos (2004), entre os quais estão Maslow (1954) e Chiavenato (1996), pôde-se verificar que os fatores motivacionais estão ligados às satisfações das necessidades humanas. Segundo Passos (2004) o modelo proposto por Walton (1973) propõe oito categorias conceituais que visam garantir a qualidade de vida no trabalho. Estas categorias são: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde do trabalho, oportunidade imediata para a utilização da capacidade humana, oportunidade futura para crescimento e segurança, integração social na organização do trabalho, constitucionalismo na

organização do trabalho, o trabalho e o espaço total da vida e a relevância social da vida do trabalho.

Ao analisarmos Passos (2004) e Ampese (2004) podemos concluir que as ações de qualidade de vida no trabalho deverão ser de caráter preventivo, educativo e motivacional, onde estas deverão propor crescimentos individuais, coletivos e organizacionais. As ações do Serviço Social se concentram na efetivação destas dimensões.

É importante ressaltarmos as principais vertentes que levam as empresas a investirem nos programas de qualidade vida no trabalho. De acordo com Almeida cinco importantes necessidades têm feito com que as organizações invistam em programas de qualidade de vida no trabalho:

“(...) o primeiro é melhorar a qualidade dos produtos e serviços através da satisfação dos funcionários; o segundo, reduzir os custos com doenças, planos de saúde, absenteísmo, presenteísmo, acidentes de trabalho, entre outros; o terceiro, atrair e manter bons funcionários; o quarto, melhorar a comunicação e o nível de confiança interna e por ultimo aumentar a produtividade pessoal e conseqüentemente profissional das equipes.” (apud Passos, 2004, p.27)

Quanto à atuação do profissional do Serviço Social no que diz respeito às ações de qualidade de vida no trabalho, Passos afirma que “atualmente as empresas estão requisitando o assistente social com intuito de desenvolver ações que contribuam para a saúde, o bem-estar, a motivação e a produtividade dos colaboradores” (2004, p.33).

A mesma autora destaca a Lei 8.662 de 07 de Junho de 1993, a qual contém as competências e atribuições do assistente social. Com base na legislação citada verifica-se que o assistente social atualmente não é apenas um executor das políticas internas das empresas. Este profissional vem sendo requisitado para planejar, executar e avaliar tais políticas, haja visto, que este profissional possui, capacidades teórico-metodológica, técnico-operativos e ético-políticas para o desempenho de tais ações.

O Serviço Social inserido na empresa Tractebel Energia SA, segundo Passos tem por objetivo:

“ (...) resgatar, motivar, e manter o equilíbrio profissional e pessoal de todos os membros da organização, visto que estes fatores são responsáveis pela melhoria da qualidade de vida e da produtividade. Desta forma, o profissional de Serviço Social tem o compromisso de criar mecanismos que contribuam para a transformação social dos indivíduos envolvidos com a organização”, (2004, p.44)

Além de atuar em alguns programas e projetos oferecidos na empresa Tractebel, o Serviço Social desenvolve suas ações de qualidade de vida no trabalho através do “Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida” dos colaboradores desta empresa. As ações do Serviço Social no Programa são planejadas após a aplicação de um questionário, o qual tem por finalidade identificar o estilo de vida e o comportamento dos profissionais. Após analisar os dados fornecidos através do questionário, o Serviço Social planeja e executa, juntamente com uma equipe multidisciplinar, ações que visam contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores.

É de central importância destacar que para que estes programas e projetos se tornem eficazes e eficientes, o profissional de Serviço Social deve estar atento as constantes transformações do mundo do trabalho e ao impacto que estas causam no indivíduo, seja no âmbito profissional quanto âmbito pessoal. As ações de qualidade de vida no trabalho devem ser contínuas, transparentes, abranger todo efetivo interno, propagando-se para a sociedade e proporcionando, assim, um benefício efetivo capaz de tornar-se parte das Políticas de Recursos Humanos da organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como podemos observar no decorrer deste trabalho, as aceleradas mudanças no ambiente empresarial, que em decorrência das mudanças do mundo do trabalho e da acirrada competitividade global, passou a exigir profissionais cada vez mais capacitados, competentes e de fácil adaptabilidade à este novo cenário empresarial, econômico e social. Este conjunto de mudanças que alteraram a organização da produção, o processo de trabalho e a forma de gestão de pessoal é denominado reestruturação produtiva. Esta nova forma da configuração que o mercado de trabalho assumiu, vem requerendo dos assistentes sociais, assim como dos demais profissionais novas atribuições e competências.

De acordo com a investigação realizada neste trabalho, podemos constatar que as mudanças ocorridas no mundo do trabalho, além de transformar a prática profissional do assistente social, proporcionou-lhe também novas requisições e perspectivas de atuação. Como exemplos podemos citar a atuação do Serviço Social junto as ações de Responsabilidade Social e Qualidade de Vida no Trabalho.

No que diz respeito à atuação do Serviço Social na Gestão de Responsabilidade Empresarial, verificamos que este profissional em algumas empresas, não participa da comissão de gestão social, mas desenvolve projetos que estão relacionados a esta questão. Sobre este assunto contatou-se também, que muitas das ações de responsabilidade social estavam sendo executadas por outros departamentos de forma igualmente isolada e pontual.

Quanto às ações de Qualidade de Vida no Trabalho, estas devem garantir um ambiente de trabalho saudável, visando assegurar não só a eficácia e a produtividade da organização, mas sobretudo as necessidades básicas dos trabalhadores. Em relação a este tema, e o que algumas empresas já vêm implementando, destaca-se a importância em ouvir os trabalhadores e o corpo organizacional, a fim de suas necessidades e anseios serem percebidas e consideradas enquanto demanda de trabalho para o Serviço Social.

As práticas de Responsabilidade Social Empresarial, quando elaboradas e propostas em conformidade com demandas sociais existentes, surtem amplo efeito, que atingem desde a própria empresa, até seus clientes, fornecedores, funcionários, a sociedade como um todo. Estas práticas quando bem executadas podem ser um diferencial para a empresa e para a sociedade. Porém é importante lembrar que existem empresas "socialmente responsáveis" que visam apenas marketing e o reconhecimento de sua imagem.

Evidenciamos através da pesquisa realizada que, através da ampliação da função tradicional do assistente social, este pode desenvolver ações de Responsabilidade Social e Qualidade de Vida, para além do público interno das empresas. Este profissional poderá atuar também no planejamento e execução dos projetos sociais que abrangem a comunidade, haja visto, que este profissional possui formação específica para elaborar tais projetos. Outro aspecto relevante é o trabalho do assistente social junto às equipes multidisciplinares. Sobre este assunto, a pesquisa demonstrou que o assistente social busca trabalhar em parceria com outros profissionais.

Desta forma, abordar a atuação do assistente social na empresa, seja tanto na gestão de responsabilidade social empresarial quanto na prática de ações de qualidade de vida no trabalho, é de extrema relevância para a profissão de forma geral. Primeiramente por identificar a Responsabilidade Social e os Programas de QVT, como sendo mais um espaço de atuação do assistente social, e posteriormente, por constatar que o assistente social por sua formação acadêmica, vem a ser um profissional capacitado para atuar com a gestão social e os programas de qualidade de vida.

As empresas estão ampliando a sua visão e intervenção em relação às pessoas que as compõem, ou seja, de uma perspectiva apenas tecnologicista para uma perspectiva de valorização das pessoas integrantes das organizações. Portanto, é necessário que o profissional de Serviço Social acompanhe as transformações e os processos de modernização, com vistas a ampliar a participação interna e social. Sabe-se que o assistente social possui atribuições necessárias para formular e executar as políticas sociais. Portanto, é necessário

que este profissional repense não apenas a realidade social na qual este está inserido, mas é necessário repensar a profissão em sua totalidade, ampliando sua área de intervenção, junto a Gestão Social.

REFERÊNCIAS

AMPESE, Eliane. **Serviço Social e Reestruturação Produtiva: novas demandas profissionais.** Trabalho de Conclusão de Curso. Defendido em 18/02/2003. Departamento de Serviço Social – UFSC.

ANTUNES, Ricardo L.C.(Ricardo Luis Coltro). **Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho.** 7. ed. rev. e ampl. São Paulo : Cortez; Campinas,SP : UNICAMP, 2000.

BASTOS, Elisandra Almeida. **Serviço Social, Responsabilidade Social e Gestão de Pessoas: um processo integrado na Política de Recursos Humanos da Tupy Fundições Ltda.** Trabalho de Conclusão de Curso. Defendido em 16/07/2003. Departamento de Serviço Social – UFSC.

BRASIL. **Código de Ética do Assistente Social:** CFESS, 2003.

BURLIN, Andréia. **A Produção de Conhecimentos no Serviço Social: o caso do HU/UFSC.** Trabalho de Conclusão de Curso. Defendido em 30/03/2007. Departamento de Serviço Social – UFSC.

CANOAS, Jose Walter. **Por Uma Nova Presença do Serviço Social na Empresa.** São Paulo: Canoas, 1982.

CARVALHO, Raul de. **Modernos Agentes da Justiça e da Caridade: notas sobre a origem do Serviço Social no Brasil.** In: Serviço Social e Sociedade n. 02, São Paulo: Cortez, 1980.

CARVALHO, Antonio Vieira de. **Recursos Humanos: desafios e estratégias.** São Paulo: Ed. Pioneira, 1989.

CATTANI, Antonio David. **Dicionário Crítica**. Petrópolis; Porto Alegre: Ed. Universidade, 1997.

CESAR, Mônica de Jesus. **A Experiência do Serviço Social nas Empresas**. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Modulo 2 – Programa de Capacitação Continuada Para Assistente Social. Brasília: CFESS/ABEPSS/CEAD/UnB, 1999.

DEMETRIO, Renata. **Teleperformance – Florianópolis: contribuições a implantação de ações de Responsabilidade Social**. Trabalho de Conclusão de Curso. Defendido em 10/12/2004. Departamento de Serviço Social – UFSC.

ETHOS, Instituto. **Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial**. São Paulo, 2002. 39p.

FREIRE, Lúcia M. B. **O Serviço Social na reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2003.

GUIMARÃES, Débora M., et al. **As Políticas Sociais no Brasil: uma análise histórica do Serviço Social na industria**. Brasília: DN – Super - DITEC, 1993.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. 2 ed.; São Paulo: Cortez, 1999.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Trabalho do Assistente Social Frente às Mudanças do Padrão de Acumulação e de Regulação Social**. In: Caderno CEAD–CFESS, vol. 1. Brasília: CEAD-UNB, 1999.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: A formação profissional: premissas analíticas**. 4. ed.; São Paulo: Cortez, 1997.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 3. ed.; São Paulo: Cortez, 2000.

IAMAMOTO, M. V. e Carvalho, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. São Paulo: Cortez/Celats, 1982.

JOOS, Marilyn, et al. **Assessoria: inovação e avanços das práticas do Serviço Social**. Porto Alegre: Ed. Da Casa, 1998.

KAYAMEAMA, Nobuco. **Filantropia empresarial e entidades da sociedade civil**. Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais. Capacitação em Serviço Social e Política Social. Mód. 03. CFESS – ABEPSS – CEAD/NED . 1999.

KARSCH, Ursula M. Simom. **O Serviço Social na Era dos serviços**. São Paulo: Cortez, 1989.

LIMA, Arlette Alves. **Serviço Social no Brasil : a ideologia de uma década**. 2. ed.; São Paulo: Cortez, 1983.

LUIZ, Macksen. **SESI: 50 ANOS**. São Paulo: DBA Artes Gráficas, 1996.

MAYRING, Philipp. **Análise de Conteúdo qualitativa**. Tradução de Vera Herweg Westphal. Folrianópolis, 2006. 468-475. Título original: Qualitative Forschung – ein Handbuch hmburg.i

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: identidade/ alienação**. 9 ed.; São Paulo: Cortez, 2005.

MATTOSO, Jorge. **A Desordem do Trabalho**. São Paulo: Scritta, 1995.

MENEGASSO, Maria Ester. A Prática do Assistente Social no Serviço de Extensão da Pesca em Santa Catarina. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social, Pontifício – Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1989.

MENEGASSO, Maria Ester. O Declínio do Emprego e a Ascensão da Empregabilidade: um protótipo para promover a empregabilidade na empresa publica do setor bancário. Tese de Doutorado. UFSC, EPS, 1998.

META, Grupo. Serviço Social de Empresa: utopia ou realidade. São Paulo: Cortez, 1980.

MOTA, Ana Elizabete; AMARAL, Ângela. Reestruturação do Capital, Fragmentação do Trabalho e Serviço Social. In: A Nova Fábrica de Consensos. São Paulo: Cortez, 1998.

MOTA, Ana Elizabete. O feitiço da ajuda – as determinações do Serviço Social na empresa. São Paulo: Cortez, 1985.

NETTO, José Paulo. Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil Pós-64. 3 ed.; São Paulo: Cortez, 1996.

NETTO, José Paulo. Transformações Societárias e Serviço Social: notas pára análise prospectiva da profissão no Brasil. In: Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez n . 50, abril.

PASSOS, Rejane Cristina dos. A contribuição do Serviço Social para a Qualidade de Vida dos colaboradores da Tractebel Energia S.A. Trabalho de Conclusão de Curso. Defendido em 02/07/2004. Departamento de Serviço Social – UFSC.

PFEIFER, Mariana. **Responsabilidade Social Empresarial: Uma inserção do Serviço Social**. Trabalho de Conclusão de Curso. Defendido em 2003. Departamento de Serviço Social – UFSC.

RAMOS, Nilva Souza. **O Serviço Social em Santa Catarina: surgimento e expansão com a criação da faculdade de Serviço Social em Florianópolis**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social, Pontifício – Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1984.

REY, Beatriz Fortes. **O Serviço Social em Organizações Empresariais**. Porto Alegre: Edipucrs, 1993.

RICO, Elizabeth de Melo. **Teoria do serviço social de empresa: objeto e objetivos**. 2. ed. São Paulo: Cortez Ed, 1982.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Análise de Conteúdo**. In Pesquisa Social: métodos e técnicas. Ed. Athas São Paulo 1999

RODRIGUES, Denize Ferreira; JOHANN, Maria Elizabeth Pupe; CUNHA, Neisa Maria M. da; MACEDO Ivanildo Izaias de, coordenador. **Aspectos Comportamentais da Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Ed FGV, 2003.

ROSÁRIO, Juliana Telles do. **Serviço Social na Empresa: a Responsabilidade Social Empresarial como tema emergente**. Trabalho de Conclusão de Curso. Defendido em 11/03/2003. Departamento de Serviço Social – UFSC.

SILVA, Alessandra Beatriz da. **Qualidade de Vida no Trabalho como fator essencial em tempos de produtividade: uma proposta para a Fábrica de Bordados Hoepcke**. Trabalho de Conclusão de Curso. Defendido em 06/10/2002. Departamento de Serviço Social – UFSC.

SILVA, Fernando Antonio da. **Administrando Pessoas: reflexões do cotidiano de um executivo de recursos humanos.** São Paulo: Negocio Editora, 1996.

SPOZATI, Aldaiza de Oliveira. **A Assistência Social no Brasil 1983 – 1990.** 2 ed.; São Paulo: Cortez, 1995.

ULRICH, David. – **Os Campeões de Recursos Humanos: inovando para obter os melhores resultados.** São Paulo: Futura, 1998

VIEIRA, Balbina Oltoni. **Metodologia do Serviço Social: contribuição para sua elaboração.** 2 ed.; Rio de Janeiro: Agir, 1979.

VIEIRA, Balbina Oltoni. **A História do Serviço Social: Contribuição para a construção de sua teoria.** 3 ed.; Agir, 1980.

VIEIRA, Bethania Santos. **Responsabilidade Social no Contexto da Empresa Trombini Embalagens Ltda. – Unidade de Fraiburgo.** Trabalho de Conclusão de Curso. Defendido em 21/06/2004. Departamento de Serviço Social – UFSC.